

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

**Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka  
se státní správou, udržitelnost poboček České pošty,  
s. p. na venkově**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **František MAŇURA**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta SANALLA**

**Znojmo, 2017**

### **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově vypracoval samostatně pod vedením PhDr. Markéty Sanalla a všechny použité literární a internetové zdroje uvedl v seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 28.4.2017

.....

František MAŇURA

## **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval vedoucí bakalářské práce PhDr. Markétě Sanalla za cenné rady, odborné vedení a podporu, kterou mi během zpracování práce poskytla. Zároveň děkuji i pracovníkům pošt, kteří zajišťovali předání dotazníků k bakalářské práci veřejnosti.



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| Autor                       | <b>František MAŇURA</b>   |
| Bakalářský studijní program | Ekonomika a management  |
| Obor                        | Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb  |
| Název                       | <b>Role České pošty, s.p. v rámci kontaktu<br/>zákazníka se státní správou, udržitelnost<br/>poboček České pošty, s.p. na venkově</b>                                 |
| Název (v angličtině)        | <b>The role of the Czech Post SOE company in<br/>customer contact with state administration,<br/>sustainability of Czech Post SOE subsidiaries<br/>in the country</b> |

### Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je zmapování provázanosti České pošty se státní správou, dále pak studie udržitelnosti poboček na venkově a následný návrh efektivního řešení budoucí strategie České pošty ve vztahu k pobočkám na venkově.

### Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Provést dotazníkové šetření mezi občany obcí s pobočkou České pošty.
3. Analyzovat zjištěná data a vyhodnotit je.
4. Navrhnout opatření, která povedou k zlepšení zkoumané oblasti.

Metody: Deskripce odborné literatury, výzkum mezi občany, analýza, syntéza a komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. KLUFVÁ, Renata. *Demografický vývoj a typologie českého venkova v kontextu prostorových souvislostí*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2015, 276 s. ISBN 978-80-7478-733-1
2. OCHRANA, František a Milan PŮČEK. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: Smart Administration*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2011, 248 s. ISBN 978-80-7357-667-7
3. SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2013, 483 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4644-9.
4. Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách). In: *Sbírka zákonů*. 18. 1. 2000. ISSN 1211-1244.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2016

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2017



  
František MAŇURA  
student

  
PhDr. Markéta SANALLA  
vedoucí bakalářské práce

  
doc. Ing. Dušan DOBROVODSKÝ, CSc.  
garant studijního oboru

  
doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.  
rektorka SVŠE Znojmo

## **Abstrakt**

Bakalářská práce „Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově“, zkoumá v teoretické části práce propojení České pošty se státní správou v rámci eGovernmentu prostřednictvím Czech POINTU, datových schránek a služeb vidimace a legalizace. Teoretická část práce, konkrétně seznámení s problematikou Pošta PARTNER, je základem pro praktickou část práce, v rámci které proběhne dotazníkové šetření mezi občany, na základě kterého jsou definovány návrhy na zkvalitnění služeb České pošty v souladu s cílem práce, kterým je navrhnutí budoucí strategie České pošty v oblasti udržitelnosti poboček na venkově.

**Klíčová slova:** Česká pošta, s. p., veřejná správa, státní správa, eGovernment, Czech POINT, Pošta PARTNER

## **Abstract**

The bachelor thesis studies in its theoretical part the interconnection of Czech Post with the state administration within eGovernment, using Czech POINT, data boxes and verification and legalization services. The theoretical part, in particular the explanation of the PARTNER Post Office project, serves as a basis for the practical part, which includes a questionnaire survey carried out among Czech citizens. Based on its results, suggestions for improving the quality of Czech Post's services are defined in compliance with the aim of the paper, which is to propose a prospective strategy of Czech Post regarding the maintenance of its branches in less densely populated areas.

**Key words:** Czech Post (state enterprise), public administration, state administration, eGovernment, Czech POINT, PARTNER Post Office

# OBSAH

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | ÚVOD.....   | 8  |
| 2     | CÍL PRÁCE A METODIKA.....   | 10 |
| 3     | TEORETICKÁ ČÁST.....  | 11 |
| 3.1   | Postavení České pošty, s. p. v systému veřejné správy ČR.....   | 11 |
| 3.2   | Modernizace veřejné správy.....   | 11 |
| 3.3   | Role eGovernmentu v rámci České pošty, s. p. ....   | 13 |
| 3.3.1 | Czech POINT.....  | 14 |
| 3.3.2 | Datové schránky jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy.....                              | 20 |
| 3.3.3 | Ověřování listin a podpisů jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy.....                   | 22 |
| 3.4   | Česká pošta, s. p. a její pobočky na venkově: role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou..... | 23 |
| 3.4.1 | Projekt Pošta PARTNER.....  | 27 |
| 3.5   | Shrnutí teoretické části.....   | 29 |
| 4     | PRAKTICKÁ ČÁST.....   | 30 |
| 4.1   | Charakteristika zkoumaného regionu: mikroregion Svazek obcí Dyje.....   | 30 |
| 4.2   | Základní informace o České poště.....   | 33 |
| 4.2.1 | Pobočky České pošty v rámci mikroregionu Svazek obcí Dyje.....  | 34 |
| 4.3   | Dotazníkové šetření.....  | 35 |
| 4.3.1 | Výsledky dotazníkového šetření mezi občany.....   | 36 |
| 4.3.2 | Výsledky dotazníkového šetření mezi listovními doručovateli.....  | 47 |
| 4.4   | Návrhy na zkvalitnění služeb České pošty.....   | 50 |
| 5     | ZÁVĚR.....  | 52 |
| 6     | SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....  | 54 |
| 7     | SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK.....  | 60 |
| 8     | SEZNAM PŘÍLOH.....  | 61 |
| 9     | PŘÍLOHY.....  | 62 |

# 1 ÚVOD

Bakalářská práce na téma „Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově“, se zabývá aktuálním tématem, kterým je role pošty jako veřejné služby v systému veřejné správy v České republice a to především na venkově. Dále se pak zabývá aktuální problematikou, kterou je převod provozovatele venkovských poboček České pošty do rukou třetího subjektu, nejčastěji obce, který pobočku pošty provozuje.

Česká pošta je státní podnik a zároveň úřad, prostřednictvím kterého může komunikovat občan se státem, stejně tak i stát s občanem. Pro tuto komunikaci je typický vývoj v oblasti komunikačních technologií. Tak, jak se veřejná správa vyvíjí, resp. modernizuje, musí se stejným směrem a tempem přizpůsobovat i Česká pošta tak, aby byla schopna nabídnout občanovi v pozici zákazníka a státu v pozici objednatele služby, odpovídající servis včetně garantovaného zabezpečení komunikace.

V rámci modernizace veřejné správy dochází k přijetí Strategie Smart Administration v rámci eGovernmentu, mající za cíl veřejnou správu zefektivnit, zrychlit a přiblížit občanovi samotnému. Česká pošta v rámci eGovernmentu tak funguje jako asistované místo výkonu veřejné správy, tedy Czech POINT, prostřednictvím kterého vydává občanovi ověřené výpisy z rejstříků. Další významnou službou v rámci eGovernmentu je provozování datových schránek a v neposlední řadě poskytování služeb ověřování podpisu a ověřování listin, tedy legalizace a vidimace.

Současná strategie České pošty v oblasti provozování venkovských poboček spočívá ve vytipování konkrétní pobočky na venkově, následuje jednání o převodu provozovatele nejprve se zástupci obce, při odmítavém stanovisku obce je hledán jiný vhodný subjekt. Problematika provozování pošt je aktuální celospolečenské téma, kterým se tato bakalářská práce zabývá. Jak uvádí Tománek (2017, s. 2), pošta se převodem poboček na smluvní partnery snaží ušetřit, zároveň poukazuje na tempo převodu poboček, kdy si Česká pošta stanovila převést do roku 2025 pobočky tak, aby 700 poboček provozovala pošta a zbylých 2500 smluvní partner.

Bakalářská práce bude analyzovat tento trend a zároveň bude hledat odpověď na otázku, zda je tento trend nevyhnutelný a zda v případě realizování převodu pobočky do rukou smluvního partnera zůstanou pro obyvatele venkova zachovány služby České pošty ve stávajícím stavu,



či zda bude provozováním pošty rozsah služeb omezen. Výzkumnou otázkou bakalářské práce se pak stává otázka možnosti nahrazení provozování ztrátových poboček na venkově odlišným způsobem, než se tomu děje doposud. Práce zároveň vyhodnotí úroveň, rozsah a kvalitu poskytovaných služeb a navrhne případná řešení, jak v této oblasti postupovat.

## 2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Hlavním cílem bakalářské práce bude navrhnout efektivní řešení budoucí strategie České pošty v oblasti udržitelnosti poboček na venkově. Ke splnění hlavního cíle budou jako podklad použity dotazníky, určené jak pro občany, tak na straně druhé i pro pracovníky pošty. Práce bude hledat odpověď na otázku, jak poštu efektivně provozovat v oblastech venkova a také jak poštu co nejvíce přibližovat občanům.

Dílčím cílem bakalářské práce bude zmapování provázanosti České pošty se státní správou, což bude tvořit hlavní část teoretické části práce. Ke zmapování dojde na základě zpracování literární rešerše, či jiných dostupných relevantních zdrojů. Obsahově menší část teoretické části bakalářské práce pak bude tvořit seznámení s problematikou současného trendu v řešení strategie budoucího vývoje v rámci udržitelnosti poboček České pošty na venkově, a sice s problematikou Pošta PARTNER. Na základě poznatků z teoretické části bakalářské práce bude sestaven dotazník pro občany.

Pro praktickou část práce bude stěžejní dotazníkové šetření. Na úvod praktické části bude představen zkoumaný region – Svazek obcí Dyje. Dotazníkové šetření bude probíhat na čtyřech pobočkách České pošty v rámci Svazku obcí Dyje, kdy bude pracovníky přepážek daných pošt vydán návštěvníkům pošty dotazník s žádostí o jeho vyplnění. Dotazníky budou anonymní, doba, po kterou bude probíhat šetření, bude stanovena na 1 měsíc. Při zpracování dotazníků bude pro názornou demonstraci výsledků užito grafů. V rámci praktické části práce budou následně uvedeny základní charakteristiky podniku Česká pošta.

Následovat bude analyzování a vyhodnocení zjištěných dat, které budou klíčem ke stanovení hlavního cíle bakalářské práce. Dílčím cílem také bude poskytnout stanovisko občanů venkova, jejichž pobočky jsou potenciálně zařazeny mezi ohrožené z hlediska budoucího provozování smluvním partnerem, jakým směrem by se mělo vyvíjet portfolio nabízených služeb a produktů České pošty.

## **3 TEORETICKÁ ČÁST**

### **3.1 Postavení České pošty, s. p. v systému veřejné správy ČR**

Státní podnik Česká pošta je charakterem své podnikatelské činnosti předurčen k tomu, aby byl partnerem státu, jeho nástrojem. Na jedné straně hustá síť poboček pro vztah ve směru zákazník – pošta, na straně druhé prakticky kterýkoliv občan České republiky dosažitelný ve směru pošta (doručovatel) – zákazník, činí z pošty silného partnera pro činnost v rámci veřejné, potažmo státní správy.

Co si pod pojmem veřejná, potažmo státní správa, představit? Definice oblasti působnosti veřejné správy dle Pomahače et al. (2013, s. 1) zní takto: „Veřejná správa zkoumá správu věcí veřejných a snaží se napomáhat zlepšení stavu věcí veřejných – je tedy teoretickým, aplikovaným i praktickým oborem“.

Dle Pomahače et al. (2013, s. 55) je veřejná správa rozdělena do tří kategorií dle nositele veřejné moci, a to na státní správu, samosprávu a „ostatní“ veřejnou správu. U státní správy je nositelem moci, jak už název napovídá, stát. U samospráv potom územní a zájmové korporace. U „ostatní“ veřejné správy jsou pak nositelem veřejné moci nezávislé instituce, jako např. ústavy poskytující veřejné služby, či centrální banka.

### **3.2 Modernizace veřejné správy**

Veřejná správa ve vztahu k občanovi je oblast, kde je nutné více než kde jinde držet krok s vývojem komunikačních a informačních technologií, neboť tento vývoj zaznamenává v končícím 20. a začínajícím 21. století značný progres. Jak uvádí Ochrana et al. (2011, s. 39), tuto snahu mají vlády České republiky již od devadesátých let dvacátého století, se zaměřením na zvýšení kvality a výkonnosti veřejné správy.

Důležitá usnesení směřující k modernizaci veřejné správy počínají dle Půčka et al. (2009, s. 47) usnesením 258/1999 – Návrh koncepce reformy veřejné správy ČR, přes usnesení 237/2004 – Reforma a modernizace ústřední státní správy, dále usnesení 824/2004 – Strategie podpory dostupnosti a kvality veřejných služeb, dále pak usnesení 420/2005 – Návrh začlenění metody pro hodnocení dopadu regulace na podnikatelské prostředí do procesu přípravy regulace (RIA), a konečně usnesení 757/2007 – Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby.

## Strategie Smart Administration

Jak uvádí Ochrana et al. (2011, s. 41), materiál „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“ byl s podtitulem „Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015“ schválen usnesením vlády č. 757 ze dne 11. 7. 2007. „Nejcennější částí strategie je její třetí část, která zahrnuje návrh principu fungování efektivní veřejné správy a přátelských veřejných služeb. Princip efektivní správy je zobrazen pomocí modelu – Hexagonu veřejné správy. Hexagon má 6 vrcholů neboli klíčových oblastí fungování veřejné správy: 1. legislativa, 2. organizace, 3. občan, 4. úředník, 5. technologie, 6. finance“ (Ochrana, 2011, s. 41).

Popis jednotlivých vrcholů Hexagonu veřejné správy (viz. Obrázek 1, str. 13) dle Půčka et al. (2009, s. 52):

- legislativa – základ veřejné správy. Nástroj sloužící k ochraně společenských hodnot a k ovlivňování chování jak občanů, tak i právnických osob,
- organizace – při organizaci výkonu veřejné správy je vždy nutné hledat rovnováhu mezi efektivním vynakládáním veřejných prostředků a přiblížením výkonu veřejné správy občanovi,
- občan – zřejmě nejdůležitější prvek hexagonu. Je klientem veřejné správy, kterému je třeba v maximální možné míře usnadnit komunikaci, potažmo styk s úřady. Je nutné veřejnou správu v co největší míře zprůhlednit a tím umožnit občanům na ní participovat,
- úředník – stojí na opačné straně než občan, je základním stavebním kamenem veřejné správy. Důležitost je kladena na průběžné vzdělávání úředníka, stejně tak na kvalitu výkonu,
- technologie – hlavním úkolem je přizpůsobit komunikaci občana s veřejnou správou moderními informačními technologiemi a tím pádem odstranit zbytečné „papírování“, které občana zatěžuje,
- finance – zde je potřeba klást velký důraz, vše je nutno přezkoumávat a posuzovat z hlediska nákladové efektivity.

**Obrázek 1 – Hexagon veřejné správy**



Zdroj: Smartadministration, c2016

### **3.3 Role eGovernmentu v rámci České pošty, s. p.**

Pojem eGovernment je všeobecně známý pojem, který se zažil v běžné komunikaci českých úředníků, neexistuje k němu žádný překlad do češtiny, rozhodně však lze definovat jeho oblast působnosti<sup>1</sup>. Pojem eGovernment tak běžně slyšíme na úřadech státní správy, stejně tak při sledování zpravodajských kanálů, či v běžné komunikaci.

Jako další krok k pochopení uvedeného je nutná definice eGovernmentu, kterou uvádí Lidinský et. al. (2008, s. 7) takto: „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb“.

Obecnější je pak charakteristika uvedené problematiky Ministerstvem vnitra České republiky, která uvádí: „eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy“ (Lidinský, 2008, s. 7). Stejným směrem jde i definice OSN: „Trvalá povinnost

---

<sup>1</sup> Při definici oblasti působnosti Mates a Smejkal (2012, s. 40) uvádí, že ačkoliv se týká eGovernment všech orgánů veřejné moci, klíčovou úlohu zastává v oblasti veřejné správy, což je dáno charakterem této oblasti, tedy výkonné, podzákonné a organizační činnosti. Oblast veřejné správy je sféra s největším množstvím nejrozsáhlejších informačních systémů, veřejná moc zde soustředí kvantitativně nejvíce aktivit a v neposlední řadě jde o oblast, která zaměstnává nejvíce osob.

veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout“ (Lidinský, 2008, s. 7).

Legislativně se problematikou eGovernmentu zabývá zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tímto zákonem jsou upraveny elektronické úkony státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, Pozemkového fondu ČR, zdravotních pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, notářů a soudních exekutorů (dále jen „orgán veřejné moci“) vůči fyzickým a právnickým osobám, stejně tak elektronické úkony fyzických a právnických osob vůči orgánům veřejné moci, pokud těmto fyzickým nebo právnickým osobám byla svěřena působnost v oblasti veřejné správy, jakožto i elektronické úkony orgánů veřejné moci mezi sebou navzájem prostřednictvím datových schránek, dále upravuje systém datových schránek a autorizovanou konverzi dokumentů (Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, c2016, s. § 1).

### **3.3.1 Czech POINT**

Následující kapitola má za cíl zmapovat historii Czech POINTU od jeho zavedení v České republice až k prvnímu funkčnímu Czech POINTU<sup>2</sup>, dále pak popsat prostředí Czech POINTU a jednotlivé výpisy, které Czech POINT nabízí. V překladu zkratka Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. „Vybudováním tohoto systému byly naplněny cíle stanovené usnesením vlády č. 1085 ze dne 20. září 2006 k prosazování a implementaci eGovernmentu v České republice v letech 1999 až 2006, a to konkrétně v oblasti vybudování struktury univerzálních kontaktních míst obyvatel České republiky s úřady“ (Budiš, 2010, s. 49).

Jak uvádí Lidinský et. al. (2008, s. 17), podstata Czech POINTU spočívá v odstranění přílišné byrokracie ve vztahu veřejné správy s občanem, tedy v usnadnění komunikace se státem. Czech POINT vystupuje jako asistované místo výkonu veřejné správy, které usnadní občanovi komunikaci s úřady tím, že již nebude muset navštívit několik úřadů pro získání výpisů, ale navštíví právě Czech POINT, kde vše vyřídí na jednom místě. Vše se tedy usnadní a zrychlí. Výstižným heslem, definujícím celou problematiku je: „obíhají data, ne občan“.

---

<sup>2</sup> Ke spuštění prvního Czech POINTU došlo dne 28. března 2007 na radnici Městské části Praha 13. Czech POINT poskytoval výpisy z rejstříků obchodního a živnostenského a z katastru nemovitostí. Další etapou ve vývoji bylo datum 1. ledna 2008, kdy Czech POINT zahájil činnost jako informační terminál, což umožňovalo poskytování výpisu z rejstříku trestů. V tomto období docházelo k masivnímu rozšíření Czech POINTů na více než 2000 míst v ČR (Czech POINT, c2016).

## **Historie Czech POINT**

Z hlediska historie zavedení Czech POINTU je důležité Usnesení vlády České republiky ze dne 20. září 2006 č. 1085, kdy byl po Ministerstvu vnitra požadován „návrh zákona, který navrhne vytvoření jednotného univerzálního kontaktního místa občana s úřady a v počáteční fázi umožnění občanům získat na tomto místě výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, rejstříku trestů či živnostenského rejstříku (projekt CZECH POINT) a předložit tento návrh vládě do 30. září 2006“ (Usnesení vlády České republiky ze dne 20. září 2006 č. 1085, 2006).

## **Kontaktní místo veřejné správy**

Důležitým místem pro zprostředkování styku občana s veřejnou správou jsou kontaktní místa. „Kontaktní místa veřejné správy jsou organizačně provázanými prvky smysluplného celku – systému označeného Český podací ověřovací informační národní terminál – Czech POINT, resp. struktury, v níž je za jednotných podmínek realizována nabídka jednotných služeb veřejné správy“ (Budiš, 2010, s. 49-50).

Činnost Kontaktního místa veřejné správy (dále jen „KMVS“) je definována v § 8a zákona 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. „Kontaktními místy veřejné správy jsou (Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, 2016, s. §8a):

- a) notáři,
- b) krajské úřady,
- c) matriční úřady,
- d) obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis,
- e) zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem,
- f) držitel poštovní licence a Hospodářská komora České republiky,
- g) banka, které byla ministerstvem udělena autorizace k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy (dále jen „osoba autorizovaná ministerstvem“).

## **Poskytované služby v rámci Czech POINT**

### **Výpis z Katastru nemovitostí**

Jak uvádí Smejkal et al. (2013, s. 251), je katastr soubor údajů o nemovitostech v ČR, který zahrnuje jak jejich soupis, tak i popis a jejich geometrické a polohové určení, stejně tak obsahuje evidenci vlastnických, či jiných věcných práv k nemovitostem, které slouží k ochraně těchto práv. Informace z katastru mají své využití pro daňové a poplatkové účely, dále pro ochranu životního prostředí, zemědělského a lesního půdního fondu, pro rozvoj území a pro tvorbu dalších informačních systémů.

### **Výpis z obchodního rejstříku**

Dalším, hojně žádaným, je výpis z rejstříku obchodního. „O výpis z Obchodního rejstříku České republiky může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě znalosti IČ obchodní organizace. Pracovník kontaktního místa Czech POINT může vydat:

- úplný výpis - jsou v něm obsaženy všechny informace, které byly zapsány v obchodním rejstříku po dobu existence firmy,
- výpis platných - obsahuje souhrn informací o firmě k aktuálnímu datu“ (Výpis z Obchodního rejstříku, c2016).

### **Výpis z živnostenského rejstříku**

Jak uvádí Smejkal et al. (2013, s. 245-246), živnostenský rejstřík obsahuje údaje dle živnostenského zákona, a to údaje o podnikatelích, kteří mají, nebo měli, v jejich územní působnosti sídlo, bydliště. U zahraničních osob poté pobyt, místo podnikání, nebo organizační složku na území ČR.

### **Výpis z rejstříku trestů**

Podle Matese et al. (2012, s. 114-115) je Rejstřík trestů možné vydávat jak v podobě listinné, tak i elektronické a slouží žadateli k zjištění, zda má nebo nemá záznam v Rejstříku trestů. Komunikace mezi Czech POINT a Rejstříkem trestů probíhá v reálném čase tak, aby mohl být výpis vydán žadateli ihned po obdržení od Rejstříku trestů. Výpis obdrží žadatel na základě písemné žádosti o výpis, kterou uchovává KMVS po dobu šesti let od podání žádosti.



## **Výpis z rejstříku trestů právnické osoby**

Mates et al. (2012, s. 118-119) k této problematice uvádí, že tento výpis vychází ze zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim a zákona č. 420/2011 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim. Žádost může od 1. ledna 2012 podat v sídle Rejstříku trestů kterákoliv fyzická osoba. Údaje, které se ve výpise uvádějí, jsou veřejně přístupné, a proto se neověřuje totožnost žadatele při podání žádosti.

## **Přijetí podání podle živnostenského zákona**

Prostřednictvím KMVS lze na základě živnostenského zákona učinit podání obecním živnostenským úřadům. „Jde o (Přijetí podání podle živnostenského zákona, c2016):

- ohlášení živnosti,
- ohlášení údajů /nebo jejich změn/ vedených v živnostenském rejstříku,
- žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese“.

## **Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle novely zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů**

Jak uvádí Ministerstvo vnitra ČR (Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle novely zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, c2016), lze s účinností od 1. července 2008 požádat o výpis, nebo opis z rejstříku trestů v elektronické podobě dálkovým přístupem.

## **Výpis z bodového hodnocení řidiče**

Ministerstvo vnitra ČR (Výpis z bodového hodnocení řidiče, c2016) uvádí, že je předmětný výpis poskytován z Centrálního registru řidičů, který spravuje Ministerstvo dopravy. Výpis umožňuje žadateli na KMVS zjistit aktuální stav trestných bodů.

## **Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

V seznamu kvalifikovaných dodavatelů jsou pouze subjekty, které o zápis požádají, a zároveň splní profesní i kvalifikační předpoklady (Seznam kvalifikovaných dodavatelů, c2012). „Seznam kvalifikovaných dodavatelů je veden Ministerstvem místního rozvoje jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách. Ministerstvo místního rozvoje do seznamu

zapisuje dodavatele, kteří splnili kvalifikaci podle § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, splnění kvalifikace doložili ministerstvu příslušnými doklady a zaplatili správní poplatek“ (Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů, c2016).

### **Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH**

Hlavním účelem tohoto podání je zajištění provázanosti údaje o převzatém konkrétním autovraku s údaji o odpadech, které vznikly při nakládání právě s autovraky (Provoz modulu autovraků ISOH, c2016).

„Pro evidenci autovraků je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali na MA ISOH, což je jim právě umožněno přes Czech POINT. Pro provozovatelé autovrakovišť je nutné získat přístupové údaje do systému evidence autovraků. Přístupové údaje obsahují přihlašovací jméno a heslo, které jednoznačně identifikují provozovatele a provozovnu zařízení ke sběru vybraných autovraků. Přístup do systému může získat pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu“ (Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH, c2016).

### **Výpis z insolvenčního rejstříku**

Matese et al. (2012, s. 119) definuje výpis z insolvenčního rejstříku jako možnost pro žadatele zjistit maximální možné informace o insolvenčních řízeních a umožňuje sledování jejich průběhu. Prostřednictvím výpisu jsou zveřejňovány údaje týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů, nebo také informace týkající se dlužníků.

### **Datové schránky**

Problematiku datových schránek řeší podrobně kapitola 3.3.2. Datové schránky jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy.

### **Autorizovaná konverze dokumentů**

Problematika autorizované konverze dokumentů je řešena podrobně v části kapitoly 3.3.2. Datové schránky jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy.

## **Centrální úložiště ověřovacích doložek**

Ověřovací doložky ke konvertovaným dokumentům se ukládají do centrálního úložiště ověřovacích doložek (Autorizovaná konverze, c2010). „Na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, vede systém Czech POINT centrální evidenci všech ověřovacích doložek provedených autorizovanou konverzí dokumentů na žádost a z moci úřední, kterou provádějí orgány veřejné moci“ (Centrální úložiště ověřovacích doložek, c2016).

## **Úschovna systému Czech POINT**

Funkcionalita Úschovna slouží v rámci autorizované konverze dokumentů pro úschovu dokumentů ve formátu PDF a ZFO (Úschovna, c2016). „Úschovna dokumentů je podpůrný systém pro autorizovanou konverzi dokumentů. Využívá se pro dočasné uložení dokumentů v rámci konverze“ (Úschovna systému Czech POINT, c2016).

## **Czech POINT@office**

Aplikace CzechPOINT@office je pracovním nástrojem pro zapisování nových informací do veřejných registrů (Czech POINT, c2016). „Rozhraní CzechPOINT@office je vytvořeno pro potřeby samotného úřadu. Jeho obsahem jsou agendy, které vykonávají úřady a orgány veřejné moci pro výkon své působnosti. Rozhraní CzechPOINT@office je součástí stávajícího systému Czech POINT. Lze však k němu získat samostatný přístup“ (CzechPOINT@office, c2016).

## **Základní registry**

Jak uvádí Smejkal et al. (2013, s. 255-256), vznik základních registrů, podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, s účinností od roku 2010, jest novinkou v českém právním řádu. „Systém základních registrů obsahuje tyto registry (Smejkal, 2013, s. 255,256):

- registr osob,
- registr obyvatel,
- registr územní identifikace adres a nemovitostí,
- registr práv a povinností,

- informační systém základních registrů,
- ORG – převodník“.

### **Výpis z Veřejných rejstříků**

Údaje ve veřejných rejstřících jsou dostupné komukoliv, jsou vedeny v elektronické podobě rejstříkovými soudy (Přístup k informacím, c2016). „O výpis z Veřejných rejstříků (viz zákon č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob) může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě znalosti identifikačního čísla osoby (IČO) zapsané v jednom z veřejných rejstříků“ (Výpis z Veřejných rejstříků, c2016).

### **3.3.2 Datové schránky jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy**

S modernizací, resp. elektronizací veřejné správy přichází ruku v ruce projekt datových schránek jako model komunikace mezi orgány veřejné správy a uživatelem v podobě občana jakožto fyzické osoby, fyzické osoby podnikající, nebo právnické osoby. Následující kapitola se tímto technicky náročným tématem bude zabývat tak, aby zmapovala a definovala vznik a vývoj datových schránek, definovala datové schránky<sup>3</sup> a následně pak komunikaci prostřednictvím datových schránek.

Jak uvádí ve své knize Budiš a Hřebíková (2010, s. 31), bylo v rámci modernizace e-Governmentu logickým vyústěním, že hlavním cílem při vzniku a vývoji datových schránek bylo vytvoření účinné komunikační struktury. O potřebě zavedení datových schránek a jejich efektivitě v rámci doručení netřeba diskutovat. „Od počátku 21. století se stále zvyšoval v ČR počet předpisů, které umožňovaly elektronickou komunikaci v oblasti orgánů veřejné moci, nicméně dělo se tak značně nesystematicky a místy až chaoticky“ (Mates, 2012, s. 162).

### **Spuštění provozu datových schránek**

Problematika spuštění provozu datových schránek s sebou nese nutnou legislativní úpravu. „S účinností od 1. července 2009 byly novelizací zákona o archivnictví a spisové službě,

---

<sup>3</sup> Datové schránky jsou státem garantovaný komunikační nástroj mající za cíl nahradit komunikaci v listinné podobě, a slouží především ke komunikaci s orgány veřejné moci. Povinně je datová schránka zřízena všem orgánům veřejné moci, stejně tak právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku, advokátům, insolvenčním správcům a daňovým poradcům. Ostatní si datovou schránku mohou zřídit dobrovolně. Orgány veřejné moci mají povinnost komunikovat s adresátem vždy prostřednictvím datové schránky, má-li ji zřízenou (Datové schránky, c2016).

provedenou zákonem č. 190/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony, vytvořeny právní podmínky pro zajištění vydání národního standardu pro elektronické systémy spisové služby, který stanovením základních požadavků na funkce elektronických systémů spisové služby vytváří sjednocující parametry pro výkon spisové služby vztahující se k dokumentům v digitální podobě“ (Budiš, 2010, s. 37).

Autoři Mates a Smejkal (2012, s. 166) tento časový údaj doplňují o datum 1. listopadu 2009, což je datum ostrého provozu, kdy byly spuštěny i ty datové schránky, u nichž nedošlo do té doby k přihlášení. Scénář, který byl předpovídan pesimisty a hysterickými novináři, kdy bylo předpovídáno úplné zhroucení systému počínaje dnem 1. listopadu 2009, se podle očekávání nekonal.

### **Informační systém datových schránek**

Jak uvádí Mates a Smejkal (2012, s. 200), Informační systém datových schránek (dále jen ISDS) má svého správce, kterým je Ministerstvo vnitra, a svého provozovatele, Českou poštu. „Informační systém datových schránek je informačním systémem veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích (§ 14 odst. 1 zákona č. 300/2008 Sb.). Jeho prostřednictvím je v praxi zajišťována elektronická komunikace mezi držiteli datových schránek“ (Budiš, 2010, s. 90).

### **Autorizovaná konverze dokumentů**

Problematikou autorizované konverze dokumentů se zabývají Mates a Smejkal (2012, s. 223), kteří ji definují jako problematiku převádění dokumentů z listinné podoby do elektronické a naopak, přičemž nesmí touto přeměnou dokumentu dojít ke snížení informační hodnoty a věrohodnosti obou dokumentů. Tuto definici obohacují Budiš a Hřebíčková (2010, s. 93) o sdělení, že dokument, který autorizovanou konverzí dokumentů vznikl, má naprosto totožné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, ze které vznikl.

Nabízí se však i jiný úhel pohledu na problematiku autorizované konverze. „Provádění autorizované konverze dokumentů má dvě podoby. Jednak ji provádějí orgány veřejné moci pro výkon své působnosti jako „autorizovanou konverzi dokumentů z moci úřední“, kde kromě jiného platí, že její provedení není – na rozdíl od autorizované konverze na žádost – podmíněno tím, že dokument obsažený v datové zprávě je podepsán uznávaným

elektronickým podpisem nebo označen uznávanou elektronickou značkou toho, kdo dokument vydal nebo vytvořil“ (Budiš, 2010, s. 93).

Jako nezanedbatelný pak vidí Lidinský et al. (2008, s. 73) v oblasti úschovy a archivace dokumentů fakt, že při zrovnoprávnění elektronických dokumentů s papírovými lze tyto dokumenty uchovávat pouze v elektronické podobě, tedy tyto dokumenty bezpečně transformovat do elektronické formy.

Jako bezpečnostní prvky k datovým schránkám a zároveň zárukou ochrany identity jsou Elektronický podpis<sup>4</sup>, Certifikát<sup>5</sup>, Certifikační autorita<sup>6</sup> a Časové razítko<sup>7</sup>.

### **3.3.3 Ověřování listin a podpisů jako součást služeb České pošty, s. p. v rámci systému veřejné správy**

#### **Legislativa**

Česká pošta, s. p. poskytuje na svých pobočkách poskytujících Czech POINT ověřování shody opisu nebo kopie s listinou (vidimaci) a ověřování pravosti podpisu (legalizaci) podle § 6 a podle § 10 zákona č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování), ve znění pozdějších předpisů.

---

4 Budiš a Hřebíková (2010, s. 94) popisují elektronický podpis jako údaj v elektronické podobě, který je pevně spjat s datovou zprávou, jednoznačně definuje osobu spjatou s datovou zprávou. „Elektronický podpis, též označovaný jako ePodpis, představuje elektronický nástroj pro ověření autenticity a integrity elektronického dokumentu, ke kterému je připojen. Každý podpis je založen na digitálním certifikátu, čímž je zároveň zajištěna tzv. nepopíratelnost, tedy to, že autor podpisu nemůže tvrdit, že podpis není jeho. Z pohledu české legislativy je uznávaný elektronický podpis ekvivalentem běžného podpisu fyzické osoby“ (Slovník pojmů, c2016).

5 Certifikát lze dle Budiše a Hřebíkové chápat jako jistou obdobu průkazu totožnosti. Jedná se o propojení dat pro ověřování elektronických podpisů s podepisující osobou, stejně tak spojuje data při ověřování elektronických značek s označující osobou. „Digitální certifikát je datová struktura identifikující jejího držitele. Tato datová struktura bývá uložena buďto v souboru nebo na hardwaru zařízení. Je určen k podepisování a šifrování dat. Podobu certifikátů stanovuje standard X.509“ (Slovník pojmů, c2016).

6 V rámci komunikace prostřednictvím datových schránek je kladen zřetel především na zabezpečení komunikace. „Certifikační autorita, která plní veškeré požadavky kladené na ni zákonem o elektronickém podpisu a upřesněné vyhláškou č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb, má možnost získat takzvanou akreditaci udělovanou příslušným pověřovaným úřadem, tedy jistou formu garance kvality poskytovaných služeb ve shodě s legislativou. Kvalifikované certifikáty vydávané akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb jsou z pohledu zákona nejvyšší kvalitou ve vztahu k elektronickému podpisu a standardem v komunikaci se státní správou“ (Lidinský, 2008, s. 41).

7 Budiš a Hřebíková (2010, s. 95) k institutu časového razítka uvádějí, že tato služba umožňuje nezpochybnitelně určit, že dokument spojený s časovým razítkem existoval nejpozději v době, kdy k němu bylo razítko připojeno. „Služba, která důvěryhodným způsobem spojuje data v elektronické podobě s časovým okamžikem a zaručuje, že uvedená data v elektronické podobě existovala v daný časový okamžik“ (Slovník pojmů, c2016).

## **Vidimace**

Vidimací se dle zákona o ověřování rozumí, že se předložený opis nebo kopie (dále jen vidimovaná listina) shoduje doslovně s předloženou listinou. Vidimovanou listinu je povinen opatřit žadatel na svoje náklady. Ověřující úřad nezkoumá znění předložené listiny, ani jakkoliv neposuzuje její správnost, pravdivost uvedených údajů, ani soulad s právními předpisy (Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, 2005, s. §6).

## **Legalizace**

Legalizací se dle zákona o ověřování rozumí vlastnoruční podepsání listiny před ověřovací osobou, nebo pokud tak již bylo učiněno dříve, uznání podpisu za vlastní. Stejně jako u vidimace se neposuzuje správnost, pravdivost uvedených údajů na listině, ani soulad s právními předpisy. Pokud by byl legalizován podpis na listině v jiném než českém nebo slovenském jazyce, musí být připojen úředně ověřený překlad. (Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, 2005, s. §10).

### **3.4 Česká pošta, s. p. a její pobočky na venkově: role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou**

#### **Legislativa**

Činnost České pošty, s. p. je upravena řadou zákonů či prováděcích právních předpisů, podle kterých je podnik povinný konat. V této části práce bude výčet a definice těch nejdůležitějších pro chod České pošty, s. p.

Základním stavebním kamenem, ve smyslu důležitosti zákona, je pro Českou poštu, s. p. zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů. „Tento zákon upravuje podmínky pro poskytování a provozování poštovních služeb, práva a povinnosti, které při poskytování a provozování poštovních služeb vznikají, jakož i zvláštní práva a zvláštní povinnosti provozovatele poštovních služeb, který poskytuje základní služby“ (Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů, 2016, s. §1).

Následuje zákon č. 221/2012 Sb., kterým se mění původní zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších

předpisů. V tomto zákoně jsou zapracovány předpisy Evropské unie, dále jsou upraveny podmínky pro podnikání v poštovních službách, a také práva a povinnosti provozovatelů poštovních služeb zajišťujících základní poštovní služby, výkon státní správy a také regulaci v oblasti poštovních služeb. Dále je zde definováno, co je a není poštovní službou. Pro poštovní službu je stěžejní proces poštovního podání, třídění, přepravy a je prováděna za účelem dodání zásilky příjemci (Zákon č. 221/2012 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, 2016, s. §1).

Důležitou pro další vývoj je vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování. Tato vyhláška definuje pojem pošta jako provozovnu, ve které sám držitel poštovní licence, nebo prostřednictvím třetí osoby, poskytuje a zajišťuje všechny základní poštovní služby za účelem zajištění jejich dostupnosti, kterou definuje § 14 této vyhlášky (Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, 2016, s. §1)

Ve stejné vyhlášce je uvedena definice hustoty pošt v § 14, která zní: „Dostatečná hustota pošt je zajištěna, pokud je provozována pošta (Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, 2016, s. §14):

- a) v každé obci, která má 2 500 a více obyvatel,
- b) v každé obci, která má méně než 2 500 obyvatel a v níž je ke dni nabytí účinnosti této vyhlášky pošta provozována a zároveň je zde matriční úřad, obecný stavební úřad, nebo základní škola s prvním a druhým stupněm,
- c) v obcích tak, aby dojezdová vzdálenost z kteréhokoliv místa v obci na území České republiky k poště nepřesahovala 10 km,
- d) tak, aby vzdálenost z kteréhokoliv místa s výjimkou území, která slouží výlučně jinému účelu než bydlení, v obci, která má více než 2 500 obyvatel, k poště nepřesahovala 2 km“.

Zcela zásadním ve věci udržitelnosti poboček na venkově je nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních poštovních služeb. Nařízení stanovuje s účinností od 1. ledna 2016 minimální počet provozoven pro poskytování základních poštovních služeb na 3200 (Nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení



minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, 2015). Nutno podotknout, že uvedené nařízení nedefinuje, zda musí být pobočky provozované Českou poštou, s. p. nebo zda mohou být provozovány třetí stranou, tedy prostřednictvím smluvního partnera.

### **Český telekomunikační úřad**

Povinnosti České pošty ve vztahu k občanům, potažmo státu, jsou v rámci činnosti České pošty dozorovány. „Český telekomunikační úřad podle zákona o poštovních službách zajišťuje ochranu uživatelů a dalších účastníků trhu poštovních služeb, vede evidenci provozovatelů, provádí analýzy všeobecné dostupnosti základních služeb a přezkoumává nutnost uložení povinnosti poskytovat a zajišťovat základní služby, rozhoduje o udělení poštovní licence a dohlíží, zda provozovatelé plní své povinnosti podle tohoto zákona“ (Poštovní služby, c2016).

Český telekomunikační úřad specifikoval prostřednictvím vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, základní služby takto (Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, 2016):

- služba dodání poštovních zásilek do 2 kg,
- služba dodání poštovních balíků do 10 kg,
- služba dodání peněžní částky poštovním poukazem,
- služba dodání doporučených zásilek,
- služba dodání cenných zásilek,
- služba bezúplatného dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby,
- základní zahraniční poštovní služby,
- služba dodání poštovních balíků nad 10 kg podaných v zahraničí,
- služba mezinárodních odpovědek,
- služba odpovědních zásilek v mezinárodním styku,

- služba dodání tiskovinového pytle,
- úřední doručování písemností.

Zde se nabízí srovnání se zahraničím za účelem zjištění úrovně dohledu regulátora na poštovního operátora. Ve Velké Británii je poskytovatelem poštovních služeb společnost Royal Mail Group, která se zavázala k poskytování univerzální poštovní služby včetně dodávky zásilek 6 dní v týdnu po celé Británii, to vše pod dohledem regulátora, mající za cíl dohled nad ekonomickou stránkou věci při poskytování univerzální služby v souladu se zákonem o poštovních službách (How we're regulated, c2016).

### **Demografické složení českého venkova**

Česká pošta, s. p. má většinu svých poboček na venkově. Současný trend převodu provozování pobočky na třetí osobu ve formě smluvního partnera se týká výlučně poboček na venkově, proto je třeba znát základní rysy, resp. demografickou strukturu obyvatel českého venkova. Jak uvádí Klufová (2015, s. 97-98), je pro Českou republiku typický velký počet relativně malých obcí. Pro Čechy je typická hustá síť menších sídel o 200-500 obyvatelích, naopak pro zkoumanou oblast Moravu jsou charakteristická větší sídla, obvykle s 1 500 až 3 000 obyvateli, která jsou rozmístěna ve větších vzdálenostech od sebe.

Pro venkov a jeho další směřování a vývoj je důležité, jak se vyvíjí počet obyvatel v obcích a také občané jaké věkové struktury v obci žijí. Podle Klufové (2015, s. 133) je patrný mírný pokles podílu obyvatel ve městech největších, středních i těch nejmenších s 5-10 tisíci obyvateli, naopak mírný nárůst obyvatel je patrný u obcí středně velkých i velkých. Nejmenší obce co do vývoje počtu obyvatel stagnují.

Ohledně věkové struktury obyvatel žijících na venkově Klufová (2015, s. 142) uvádí, že v důsledku probíhajícího demografického stárnutí je zvyšování věku osob žijících na venkově (ale i ve městech) nezadržitelné a logické. Dále Klufová (2015, s. 148) uvádí, že nejvyšší podíl osob nad 65 let vůči dětem do 15 let je v těch nejmenších obcích, které mají do 1 000 obyvatel, což je hodnota indexu stárání (v těchto obcích připadá na 100 dětí od 0 do 15 let 93 osob starších 65 let, index stárání je tedy 93).

### 3.4.1 Projekt Pošta PARTNER

Česká pošta je jakožto státní podnik, ostatně i jakákoliv jiná firma, povinna řádně hospodařit a tím vytvářet ziskové prostředí. Při provozování poboček, hlavně pak těch na venkově, se však Česká pošta dostává do ztráty, což je způsobeno malým využitím pošty ze strany veřejnosti. Je tedy naprosto logickým krokem, že se snaží pro provozování těchto ztrátových poboček hledat nová řešení. Takovým řešením je nalezení vhodného subjektu, který by formou franšizy pobočku od České pošty převzal a provozoval.

Jak uvádí Česká pošta (O Poště Partner, c2016), Česká republika má jednu z nejhustších sítí provozovaných poboček v Evropě, tím pádem má logicky jeden z nejnižších podílů poboček provozovaných třetími stranami (smluvními partnery). Pro ilustraci uvádí, že podíl smluvních partnerů na provozovaných pobočkách je u sousedního Německa téměř 100 %, u Rakouska 71 % a v České republice je tento podíl 1,5 % z celkového počtu 3217 poboček.

Pro provozování specifického druhu služeb<sup>8</sup> nabízených Českou poštou je nutné najít v očích veřejnosti věrohodný subjekt ve formě třetí osoby, který bude pobočky provozovat. „Třetími osobami by velmi často měly být obce, neboť většina Pošt PARTNER vykazuje provozní ztrátu a málokterý jiný třetí subjekt je připraven její pokrytí převzít na vlastní bedra. Malé obce, jakkoliv mají napjaté rozpočty, však zpravidla, byť leckdy se skřípěním zubů České pošty na nabídku ujmout se provozování franšizy – Pošty PARTNER kývnou ve snaze zachránit poštovní služby pro své obyvatele“ (Moderní obec, 2016, s. 14).

#### **Franšiza**

Jak uvádí Loebel a Lukajová (1994, s. 9), hlavním rysem franšizingu je fakt, že se jedná o licenci na podnikání za účelem provozování obchodní činnosti, nejčastěji ve formě služby, která již byla na trhu vyzkoušena a testována. Tuto definici doplňuje Řezníčková (2004, s. 7), která uvádí, že se jedná o formu podnikání, kde je zásadní vytváření kooperačních vztahů a zároveň jde o nejrozšířenější formu vertikální spolupráce velkých a malých firem.

V rámci franchisingu je důležité definovat jednotlivé role. „Zakladatel systému, franchisor, představuje jádro tvořící koordináční centrum celého systému. Je původcem a majitelem

---

<sup>8</sup> Mezi služby nabízené Poštou PARTNER patří Zásilky (příjem i výdej jak vnitrostátních, tak i mezinárodních listovních a balíkových zásilek, a zásilek EMS), Peněžní služby (příjem a výplata poštovních poukázek a důchodů), Bankovní služby (operace platební kartou, operace s vkladní knížkou, příkaz k úhradě, složenky, výplatní šeky) a Prodej (prodej cenin a zboží, dále pak losů, kolkových známek, prodej tisku, dálničních kuponů) (Služby poskytované Poštou Partner, c2016).

podnikatelského nápadu, který se dále stává předmětem obchodu. Na druhé straně stojí příjemce franchisingu, franchisant, představující partnera, který kupuje určitý výrobek, službu, recept. Nejde samozřejmě jen o samotný výrobek, ale především o ochrannou známku, se kterou se kupuje kompletní „image“ firmy. Vzájemné vztahy mezi franchisorem, jednotlivými franchisanty a ostatními subjekty na trhu, kterými jsou např. banky nebo dodavatelé a přepravci, vytvářejí spolu fungující franchisový systém, který lze jednoduše označit slovem franchising“ (Řezníčková, 2004, s. 7).

### **Výhody či nevýhody provozování Pošty PARTNERA**

V této podkapitole je hlavním úkolem definovat, jaké výhody či nevýhody s sebou přináší provozování pobočky třetí osobou, tedy smluvním partnerem. Lze očekávat, že mezi největší výhody tohoto projektu bude pro smluvní partnery, potažmo obyvatele obcí, nezrušení pošty v obci jako takové, ale zachování její funkčnosti, i když v odlišné podobě provozovatele. Tato témata mohou objektivně hodnotit pouze ti, kterých se uvedené přímo dotýká, tedy zástupci obcí, ve kterých byla pobočka České pošty, s. p. převedena do rukou smluvního partnera.

Jak uvádí Ing. Martin Beneš (2016, s. 17), výhody spatřuje v zachování fungování pošty v obci, a také v možnosti upravit otevírací hodiny pobočky pro veřejnost, které byly navýšeny z původních 3,5 hodiny denně na 5 hodin denně. Naopak jako nevýhoda je zde uvedena finanční stránka věci, kdy kompenzace nákladů provizí od České pošty nepokryje náklady na chod pobočky. Dále je pak uvedeno personální zabezpečení, kdy při dovolené či nemoci pracovníka Pošty PARTNER není ze strany České pošty nijak řešeno personální nahrazení pracovníkem s odbornými znalostmi poštovní problematiky.

Dalším, kdo zmiňovaný projekt hodnotí, je Zdeňka Ambrožová (2016, s. 16), která výhody spatřuje v tom, že byly zachovány služby pošty, což je ku prospěch převážně starším občanům, kteří jsou nejčastějšími návštěvníky pošty, ale také přespolním občanům, bydlícím v okolních vesnicích, kteří jsou poštu zvyklí navštěvovat. Nevýhodou je ztrátovost této služby, neboť obec musí dofinancovávat chod pobočky z obecního rozpočtu.

Posledním hodnotícím je Alena Exnerová (2016, s. 17), která uvádí jako výhodu znovuoobnovení služeb České pošty v obci, kdy původní pobočka byla dočasně uzavřena v roce 2013. Nespornou výhodou je též chápání pobočky jako středobodu obce, kde se mohou lidé scházet. Výhodou je i fakt, že po počátečním dofinancování provozu je v současnosti fungování pošty neztrátové, a to hlavně z důvodu kvalitního fungování služeb.

### 3.5 Shrnutí teoretické části

Česká pošta, s. p. má své zásadní místo v rámci veřejné, potažmo státní správy, určené předmětem své činnosti, která spočívá v každodenním kontaktu s lidmi ať už na pobočkách, či v rámci doručování zásilek. Mění se však portfolio služeb, kdy ustupující zájem o listovní zásilky nahrazuje komunikace prostřednictvím moderních elektronických technologií. A tak v kontextu doby přichází eGovernment, který s sebou nese pro Českou poštu zásadní službu datových schránek, následuje pak Czech POINT, zjednodušeně řečeno všechny rejstříky dostupné formou výpisů zákazníkovi na kontaktním místě, a to vše v duchu Smart Administration, tedy zefektivnění veřejné správy.

Výše popsáný trend poklesu poptávky po listovních službách se v rámci České pošty stává ekonomicky neúnosným především na pobočkách provozovaných na venkově, neboť tyto pobočky nedokáží v kontextu nízké návštěvnosti ze strany veřejnosti nahradit chybějící tržby jinou alternativou. Nastává tedy situace, kdy se snaží Česká pošta spolupracovat s obcemi, jako strategickým partnerem, na převzetí provozování svých poboček formou franšízy. Protože je tento trend na České poště relativně nový, je na pořadu dne sladování podmínek a odstranění určité disharmonie, především v oblasti finanční spoluúčasti České pošty na pobočkách provozovaných třetí osobou.

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1 Charakteristika zkoumaného regionu: mikroregion Svazek obcí Dyje

Mikroregion Svazek obcí Dyje se rozkládá v jihovýchodní části znojemského okresu, v těsném sousedství státní hranice s Rakouskem. Jak již název napovídá, tento region má společného jmenovatele v podobě řeky Dyje, která obcemi tohoto svazku protéká. Součástí mikroregionu jsou obce Strachotice, Dyjákovice, Hrádek, Jaroslavice, Slup, Valtrovice a Křídlovky. Symbolem mikroregionu je znak (viz Obrázek 2), který v sobě snoubil jak počáteční písmena „SO“, tedy svazek obcí, ale i symbol řeky Dyje v podobě dvou modrých vlnek.

**Obrázek 2** Znak mikroregionu Svazek obcí Dyje



Zdroj: Svazek obcí Dyje (c2008)

Jak uvádí Svazek obcí Dyje (Základní informace, c2008), vznikl tento subjekt za účelem realizace strategického plánování udržitelného rozvoje v dohodnutých oblastech společných zájmů. Mezi zakladatelské obce mikroregionu patřily v roce 2003 obce Strachotice, Dyjákovice, Hrádek, Slup, Valtrovice a Křídlovky. Později došlo k připojení obce Jaroslavice do konečné podoby svazku, tedy podoby celkem sedmi obcí.

Dle Českého statistického úřadu (Veřejná databáze, c2017), má území mikroregionu Dyje k 31. 12. 2016 celkovou výměru 108,59 km<sup>2</sup>, přičemž největší co do rozlohy je s 21,68 km<sup>2</sup> obec Hrádek, dále obec Strachotice s rozlohou 20,47 km<sup>2</sup>, následují Dyjákovice, Jaroslavice, Slup, Křídlovky a jako nejmenší Valtrovice s rozlohou 7,74 km<sup>2</sup>. Dominantou celého mikroregionu je pak na katastrálním území obce Jaroslavice rybník zvaný Jaroslavický. Pro názornost je uvedena katastrální mapa (viz Obrázek 3), zobrazující zkoumaný mikroregion.

**Obrázek 3** Katastrální uspořádání mikroregionu Svazek obcí Dyje



Zdroj: Svazek obcí Dyje (c2008)

Svazek obcí Dyje z hlediska dlouhodobého vývoje v rámci mikroregionu uvádí (Území a obyvatelstvo, c2008), že v důsledku procesu marginalizace, tedy trvalého snižování preferencí přiřazovaných konkrétnímu území např. podnikatelskými subjekty, ale i státní správou a samotným obyvatelstvem, dochází k zaostávání v ekonomickém rozvoji, k zaostávání vybavenosti technickou infrastrukturou, provázené emigrací převážně mladého obyvatelstva. Jedná se o dlouhodobý demografický vývoj. Tyto projevy marginalizace jsou typické pro okres Znojmo.

Co se týče územní správy, uvádí Svazek obcí Dyje skutečnost (Území a obyvatelstvo, c2008), že předmětný mikroregion Dyje nemá přirozené funkční mikroregionální středisko. Úlohu obce s nejrozsáhlejšími pravomocemi, a zároveň nejlidnatější obcí, je obec Jaroslavice, s celkovým počtem 1261 obyvatel, kde se nachází jak matrika, tak stavební úřad, pod nějž spadají ostatní obce mikroregionu. Všechny obce mikroregionu pak patří pod pověřený obecní úřad a obec s rozšířenou působností Znojmo.

Z hlediska věkové struktury a počtu obyvatel, žijících v mikroregionu Dyje, uvádí Český statistický úřad údaje zanesené do Tabulky 1.

**Tabulka 1** Počet obyvatel a věková struktura obyvatel v rámci mikroregionu Dyje k 31. 12. 2015

| Obec          | Počet obyvatel | Věková struktura obyvatel |             |               |
|---------------|----------------|---------------------------|-------------|---------------|
|               |                | 0-14 let                  | 15-64 let   | 65 a více let |
| Hrádek        | 893            | 129                       | 615         | 149           |
| Strachotice   | 1068           | 195                       | 734         | 139           |
| Dyjákovice    | 848            | 138                       | 576         | 134           |
| Jaroslavice   | 1261           | 207                       | 894         | 160           |
| Slup          | 480            | 81                        | 314         | 85            |
| Křídlovky     | 240            | 34                        | 165         | 41            |
| Valtovice     | 429            | 75                        | 309         | 45            |
| <b>Celkem</b> | <b>5219</b>    | <b>859</b>                | <b>3607</b> | <b>753</b>    |

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z Českého statistického úřadu, (c2017)

Z údajů v Tabulce 1 vyplývá, že průměrný počet obyvatel v oblasti mikroregionu je 746. Z údajů, které uvádí k datu 1. 1. 2016 Český statistický úřad (c2016) je patrné, že v rámci České republiky jako celku je průměrný počet obyvatel na obec 1686, a za Jihomoravský kraj 1746 a za okres Znojmo 788 obyvatel. Z uvedeného tedy vyplývá, že co do počtu obyvatel jsou obce předmětného mikroregionu pod průměrem jak republikovým, krajským, tak i okresním.

Trend vývoje počtu obyvatel v oblasti mikroregionu je dle Svazku obcí Dyje (Území a obyvatelstvo, c2008) vysvětlen takto: „Stav je způsoben absencí městského střediska a lokalizací v pohraniční oblasti, kde byl dlouhá léta uměle potlačován rozvoj, i větší vzájemnou vzdáleností sídel typickou pro tuto oblast Jižní Moravy“.

Uvedenou tezi potvrzuje Klufová (2015, s. 207-208), která zahrnuje lokalitu předmětného mikroregionu mezi oblast označenou jako neprofilovaný venkov, pro který je typický shluk spíše menších, avšak rozlohou rozsáhlejších obcí, nacházejících se převážně v pohraničních oblastech, kdy obce jsou tvořené v převážné míře z více místních částí. Porovnáme-li strukturu zaměstnaných, převažují zaměstnanci, podíl zaměstnavatelů, tedy potenciačních tvůrců pracovních míst, je nízký. Jedná se o oblasti, které postihla v minulosti intenzivní výměna obyvatelstva, což negativně ovlivnilo jak sociální stabilitu, tak i lidský kapitál. Příznivá věková struktura pak skýtá potenciál pro budoucí regionální rozvoj.



## 4.2 Základní informace o České poště

Podnik Česká pošta je právní formou<sup>9</sup> státní podnik, jehož sídlo je Praha 1, Politických vězňů 909/4, 225 99. Statutárním orgánem podniku jsou Dozorčí rada a Generální ředitel Ing. Martin Elkán, zakladatelem pak Ministerstvo vnitra České republiky. Na základě statistik z roku 2014 Česká pošta, s. p. uvádí, že přepočtený průměrný evidenční počet zaměstnanců byl 30 418. Ze statistiky vychází i počet pošt, který udává 3 972 (Základní informace, c2016).

### Poslání a strategické cíle České pošty, s. p.

V rámci výroční zprávy z roku 2015 je definováno poslání České pošty, s. p. takto: „Posláním České pošty, s. p. je být důvěryhodným poskytovatelem kvalitních služeb v oblasti zprostředkování informací, plateb a zboží tradičními i elektronickými formami“ (Výroční zpráva 2015, c2016).

Z výroční zprávy vyplývá, že Česká pošta, s. p. bude usilovat o efektivitu v rámci poskytování poštovních služeb, kde uvádí klíčové trendy, jimiž je trh ovlivňován. Konkrétně se jedná o nové technologie, měnící se potřeby zákazníků, liberalizace poštovních služeb. Česká pošta, s. p. klade důraz na to být strategickým partnerem státu, tedy pokračovat, ne-li vyvíjet nové možnosti ve spolupráci se státní správou. Na podniku jsou též patrné snahy o zkvalitnění vnímání podniku v očích veřejnosti (Výroční zpráva 2015, c2016). Logo společnosti je zobrazeno na následujícím Obrázku 4.

Obrázek 4 Logo České pošty



Zdroj: (Česká pošta, c2016)

<sup>9</sup> Výroční zpráva České pošty, s. p. uvádí, že ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, je Česká pošta, s. p. právnickou osobou, jejíž právní a majetkové postavení upravuje zákon č. 77/1997 Sb., o státním podniku, v platném znění. Den, kdy Česká pošta, s. p. vznikla, je 1. března 1993, konkrétně zapsáním Ministerstvem hospodářství ČR do obchodního rejstříku, vedeného Obvodním soudem pro Prahu 1. V současnosti je podnik zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze. Zakládací listinu vydalo s účinností 16. června 1997 Ministerstvo dopravy a spojů, v současnosti (k 31. prosinci 2015) plní funkci zakladatele jménem státu Ministerstvo vnitra ČR (Výroční zpráva 2015, c2016).

#### 4.2.1 Pobočky České pošty v rámci mikroregionu Svazek obcí Dyje

Mikroregion Dyje byl k výzkumu vybrán z důvodu splnění řady kritérií, nutných ke zkoumání udržitelnosti poboček České pošty na venkově. Jednak se v působnosti mikroregionu nachází hustá síť poboček – hned ve čtyřech ze sedmi obcí mikroregionu Svazku obcí Dyje se nachází pobočka pošty v současnosti stále provozovaná Českou poštou, dále pak je alespoň u tří z těchto čtyř poboček předpoklad nutného řešení dalšího vývoje poboček v blízké budoucnosti, neboť tyto tři pobočky patří mezi nejohroženější z pohledu budoucího provozování<sup>10</sup>, protože svou velikostí spadají do skupiny nejmenších pošt, kterých se převod na poštu PARTNER týká nejvíce.

**Tabulka 2** Základní údaje o pobočkách ve zkoumaném regionu

| Pošta, PSČ                     | Otevírací doba  | Počet provozovaných přepážek | Počet listovních doručovatelů | Provozuje pošta Czech POINT? |
|--------------------------------|---|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| <b>Hrádek,<br/>671 27</b>      | <i>Po a St</i><br>08:00-10:00<br>14:00-17:00<br><i>Út, Čt, Pá</i><br>08:00-10:00<br>14:00-15:30 | 1                            | 0                             | NE                           |
| <b>Strachotice,<br/>671 29</b> | <i>Po a St</i><br>08:00-09:30<br>14:00-17:00<br><i>Út, Čt, Pá</i><br>08:00-09:30<br>14:00-15:00 | 1                            | 0                             | NE                           |
| <b>Dyjákovice,<br/>671 26</b>  | <i>Po a St</i><br>08:00-09:30<br>14:00-17:00<br><i>Út, Čt, Pá</i><br>08:00-09:30<br>14:00-15:00 | 1                            | 0                             | NE                           |
| <b>Jaroslavice,<br/>671 28</b> | <i>Po-Pá</i><br>08:00-11:00<br>13:00-17:00  | 2                            | 6                             | ANO                          |
| <b>Celkem</b>                  | <b>x x x</b>  | <b>5</b>                     | <b>6</b>                      | <b>1x ANO, 3x NE</b>         |

Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů České pošty, (PoštaOnline, c2017)

<sup>10</sup> Jak uvádí Česká pošta: „Od roku 2015 je naplánován desetiletý proces přeměny pobočkové sítě. Česká pošta by měla mít v cílovém stavu cca 700 vlastních provozoven a cca 2 500 pošt Partner. V letošním roce Česká pošta plánuje uzavřít 200 smluv o provozování pošty Partner. Pro rok 2017 je plán podobný.“ (O Poště Partner, c2016).

### 4.3 Dotazníkové šetření

Praktická část si klade za cíl navrhnout efektivní řešení ve vztahu k pobočkám České pošty na venkově, k jejich budoucímu směřování. Stěžejním materiálem pro tento výzkum je dotazník, konkrétně dotazníky dva. První dotazník (Dotazník pro občany) bude zkoumat pohled na Českou poštu očima veřejnosti, druhý (Dotazník pro doručovatele) bude ze strany pracovníků vybrané konkrétní pobočky České pošty některé názory veřejnosti reflektovat. Vizuální podoba obou dotazníků je uvedena v příloze (Příloha I a Příloha II).

Při tvorbě dotazníku pro občany bylo za účelem sestavení vhodného typu otázek využito tazatele, který se na vybrané pobočce České pošty dotazoval vybraného vzorku deseti lidí. Tímto bylo dosaženo vhodného výběru otázek, neboť na základě reakcí dotazovaných došlo k poměrně výrazné úpravě znění otázek, jejich srozumitelnosti, jakož i použití správného typu otázek. Celkem se tak dotazník pro občany skládá z 11 otázek, z nichž je 8 otázek uzavřených, 1 otázka otevřená, 1 otázka polootevřená a 1 otázka škálová, která využívá k odpovědím hodnotící škálu.

Při tvorbě dotazníku pro doručovatele byly do tohoto dotazníku zakomponovány celkem tři, dle autora stěžejní otázky řešené problematiky, které nabízí pohled na problematiku ze strany druhé, tedy ze strany listovních doručovatelů. Tento dotazník se skládá ze 3 otázek, z nichž je 1 otázka uzavřená, 1 otázka polootevřená a 1 otázka otevřená.

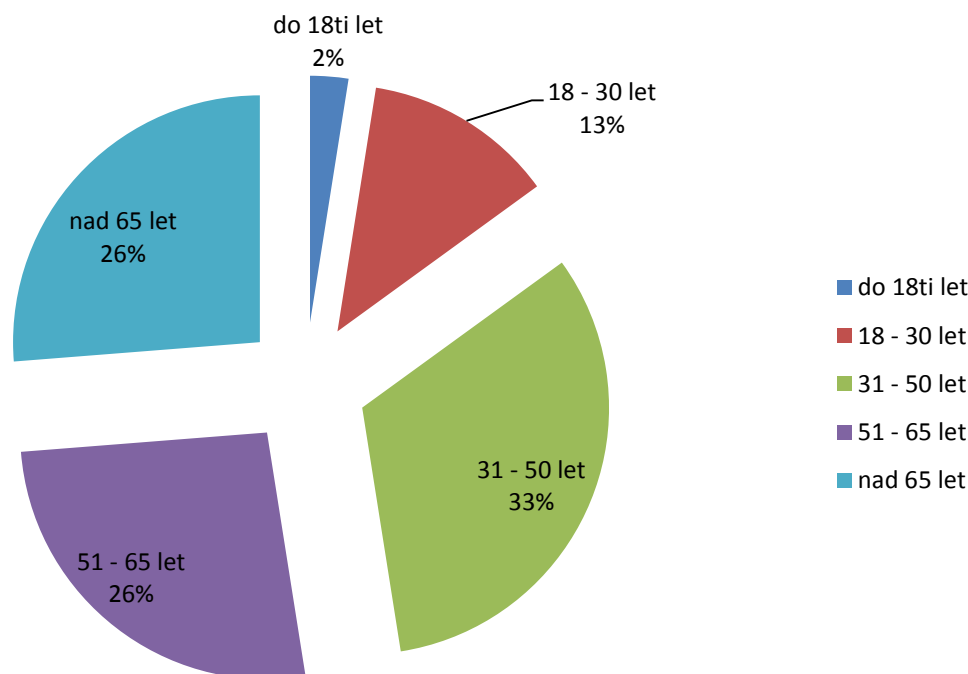
Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1. 3. 2017 do 31. 3. 2017. Dotazník pro občany byl distribuován na jednotlivé pobočky České pošty v rámci zkoumaného mikroregionu, tedy na pošty Jaroslavice, Hrádek, Dyjákovice a Strachotice, v celkovém objemu 30 ks na každou pobočku, úhrnně tedy v počtu 120 ks. Dotazníky byly předávány návštěvníkům pošt z rukou vedoucí pošty, v případě zájmu ze strany respondenta a jeho příslibu předat dotazník osobě blízké bylo předáno více kusů dotazníků. Návratnost z celkových 120 ks činila 80 ks, tedy 66,6 %. Údaj návratnosti vypovídá o (ne)ochotě veřejnosti spolupracovat při řešení problémů v obci.

Dotazník pro doručovatele byl distribuován na pobočku pošty Jaroslavice, která má jako jediná z poboček zkoumaného regionu listovní doručovatele, v celkovém počtu šesti kusů. Bylo dosaženo maximální možné návratnosti, tedy šest dotazníků, 100% návratnost, což bylo zapříčiněno zodpovědností dotazovaných pracovníků pobočky České pošty v Jaroslavicích při řešení konkrétní problematiky.

### 4.3.1 Výsledky dotazníkového šetření mezi občany

#### Otázka č. 1 – Do jaké věkové skupiny patříte:

**Graf 1** Věková skladba respondentů



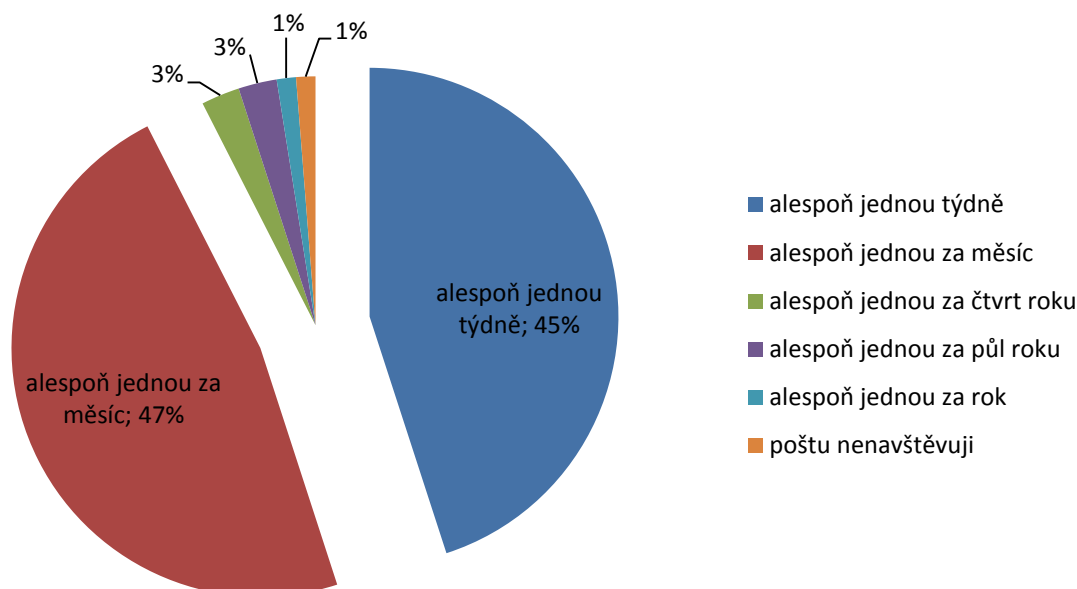
Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 1 zjišťovala věkovou skladbu respondentů formou uzavřené otázky v rámci dotazníku. Dotazovaní měli na výběr z možností: do 18ti let, 18 – 30 let, 31 – 50 let, 51 až 65 let a nad 65 let. Po zpracování dotazníků bylo zjištěno (viz Graf 1), že 2 respondenti jsou mladší 18ti let, 10 respondentů ve věkovém rozmezí mezi 18 a 30 let, 26 respondentů ve věkovém rozmezí 31 a 50 let, 21 respondentů ve věkovém rozmezí 51 a 65 let a 21 respondentů nad 65 let.

Věková skladba návštěvníků poboček České pošty má zásadní význam při definování, jaká věková skupina zákazníků na České poště převažuje. S ohledem na výsledek je možné přizpůsobit nabídku některých služeb té věkové vrstvě obyvatel, která mezi zákazníky převažuje.

## Otázka č. 2 – Jak často navštěvujete poštu:

Graf 2 Pravidelnost návštěvy pobočky České pošty



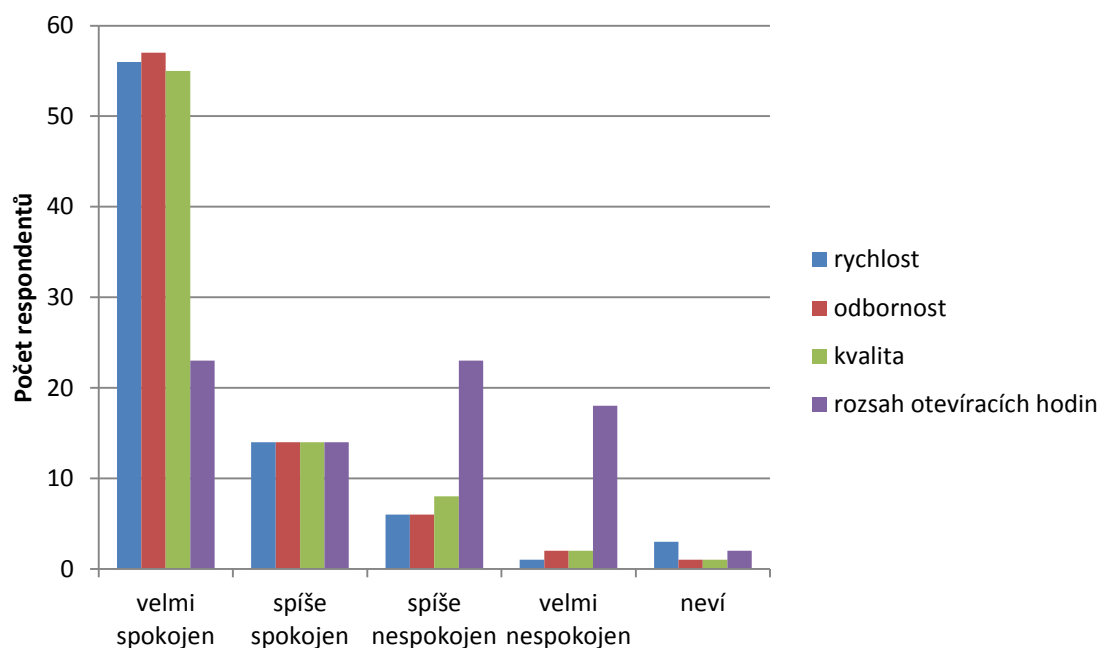
Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 2 zjišťovala pravidelnost návštěvy pobočky České pošty ze strany respondentů. Na tuto otázku odpovědělo 36 respondentů (45 %) odpověď alespoň jednou týdně, 38 respondentů (47 %) odpověď alespoň jednou za měsíc. Na zbývající čtyři možnosti odpovědí neodpověděli respondenti ani v jedné případě odpovědí vyšší četnosti, než 3%.

Na základě otázky č. 2 lze určit, jak často se zákazníci České pošty vrací na pobočku. Naprostá většina dotázaných odpověděla (92 %), že pobočku navštíví nejméně jednou za měsíc, z čehož je patrné, že služby České pošty jsou zákazníky poměrně hojně a pravidelně využívány.

### Otázka č. 3 – Jak jste byl při návštěvě pošty spokojen:

Graf 3 Spokojenost zákazníků České pošty



Zdroj: Vlastní zpracování

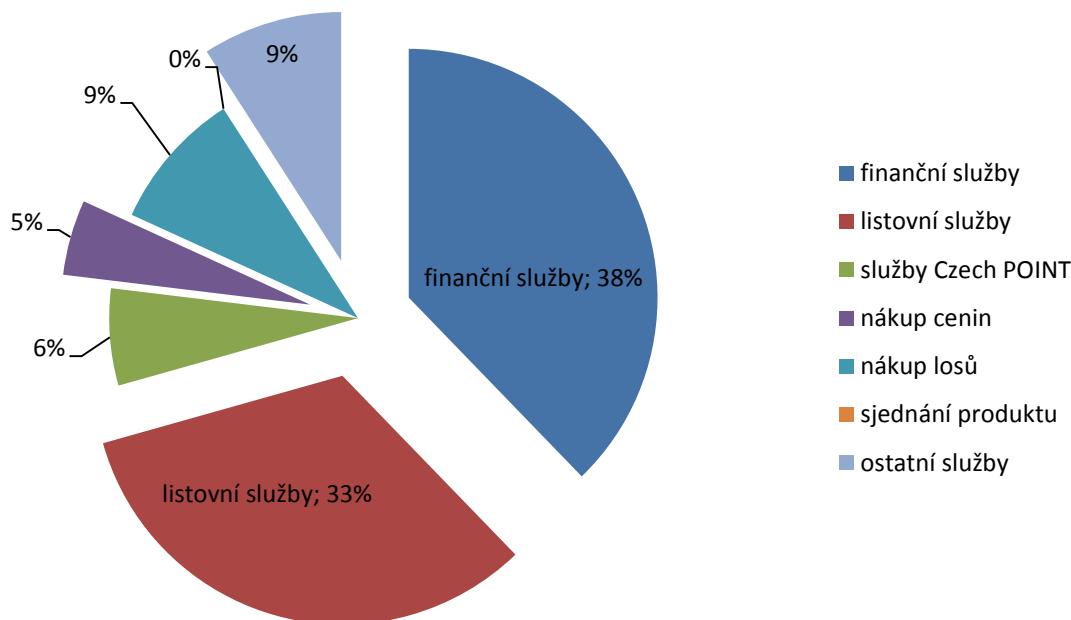
Otázka č. 3 zjišťovala spokojenost zákazníků České pošty v celkem sledovaných čtyřech parametrech, konkrétně spokojenost s rychlostí odbavení u přepážky, s odborností pracovníků, s kvalitou nabízených služeb a s rozsahem otevíracích hodin. Typem otázky byla zvolena škálová otázka, kdy měli respondenti svoji spokojenost vyjádřit na škále 1 až 5, kdy 1 znamená velmi spokojen, 2 – spíše spokojen, 3 – spíše nespokojen, 4 – velmi nespokojen a 5 – neví.

Z Grafu 3 je patrné, že spokojeni, ať už velmi, nebo spíše, jsou respondenti ve třech parametrech, a sice s rychlostí odbavení u přepážky (celkem 70 respondentů z 80), s odborností pracovníků (celkem 71 respondentů z 80), a s kvalitou nabízených služeb (celkem 69 respondentů z 80). Naopak parametr rozsah otevíracích hodin byl ze strany respondentů hodnocen jako spíše nespokojen i velmi nespokojen (tyto 2 možnosti zvolilo 41 respondentů z 80), což ukazuje na malý rozsah otevíracích hodin.

Faktor spokojenosti zákazníků byl do bakalářské práce zařazen s ohledem na skutečnost, že může v případě nespokojenosti respondentů odhalit oblast s potenciálem ke zlepšení. Naopak v případě spokojenosti může ubezpečit v správně nastaveném systému.

#### Otázka č. 4 – Jaký druh služeb na poště vyřizujete? (možnost více odpovědí)

Graf 4 Druh služeb vyřizovaných na poště



Zdroj: Vlastní zpracování

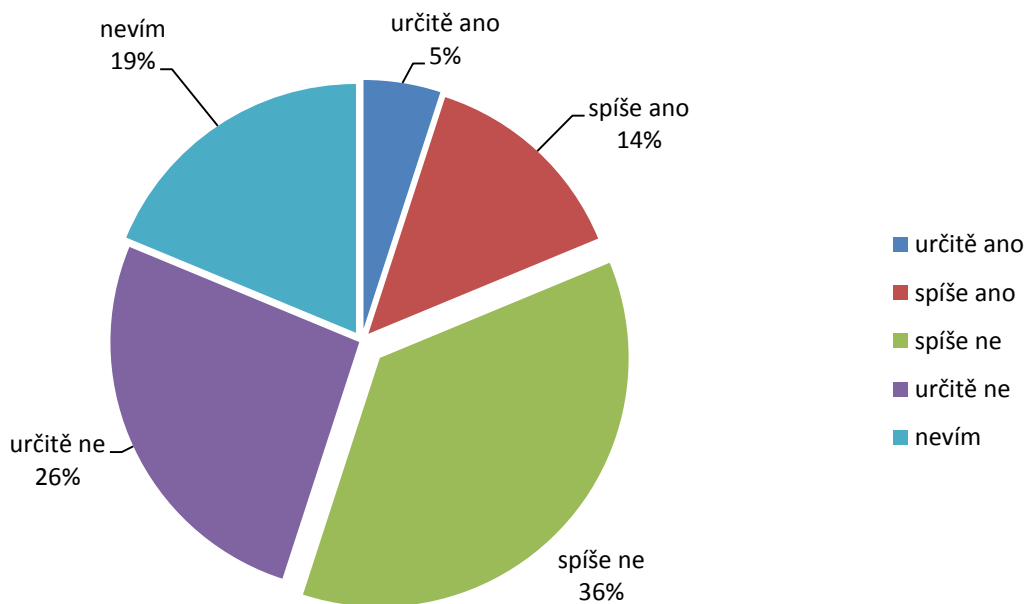
Otázka č. 4 zkoumá, jaký druh služeb zákazníci České pošty na pobočce pošty vyřizují. V tomto případě byla použita uzavřená otázka s výčtem celkem 7 odpovědí. Respondenti mohli jako účel návštěvy pobočky zvolit finanční služby, listovní služby, služby Czech POINT, nákup cenin, sjednání produktu nebo ostatní služby.

Nejvíce respondentů vyřizuje na poště finanční služby (tuto možnost zvolilo celkem 54 respondentů z 80), což činí v portfoliu služeb podíl 38%. Jako druhý nejčastější důvod uvedli respondenti poštovní služby (celkem 47 respondentů z 80), podíl 33 %. Následují s celkovým shodným počtem 13 respondentů ostatní služby a nákup losů. Dále 9 respondentů uvedlo jako druh vyřizované služby na poště Czech POINT, dále pak 7 respondentů nákup cenin. Žádný s respondentů pak nepřichází na poštu za účelem sjednání produktu.

Stanovení druhu využívaných služeb bylo zvoleno za účelem zjištění nejrozšířenějších služeb, které je ze strany podniku třeba rozvíjet. Ale také k určení služeb, které nejsou ze strany veřejnosti vyhledávané, se kterými je třeba pracovat v oblasti přiblížení zákazníkům.

**Otázka č. 5 – Měla by dle Vašeho názoru pošta nabízet produkty (pojištění, úvěry, stavební spoření) aliančních partnerů?**

**Graf 5** Nabídka produktů na pobočce pošty



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 5 byli respondenti vyzváni k názoru na skutečnost, kdy na pobočkách České pošty jsou zákazníkům nabízeny produkty aliančních partnerů, nejčastěji jako úvěrové produkty, pojišťovací produkty nebo produkty stavebního spoření. Respondenti řešili otázku, zda by měla pošta nabízet produkty aliančních partnerů. Na výběr měli respondenti možnost určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne a možnost nevím.

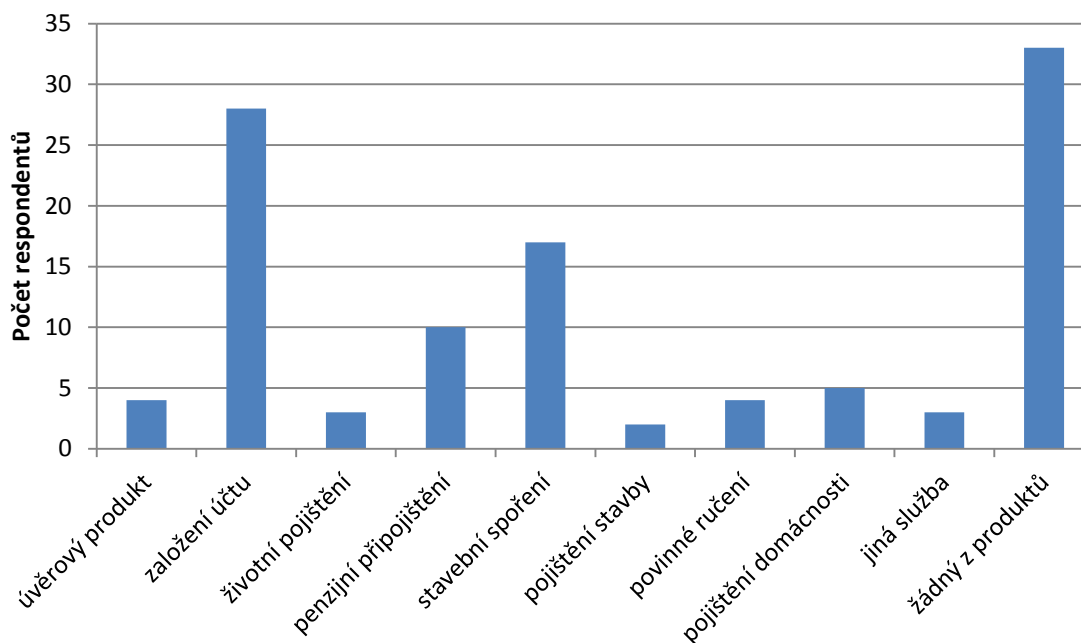
Z Grafu 5 jsou patrné zamítavé reakce respondentů, kdy celkem 50 respondentů zvolilo variantu spíše ne, či určitě ne. V součtu celku byl tento zamítavý postoj zvolen 62 % respondentů. Poměrně vysoký počet respondentů (15) zvolil možnost nevím. Posledních 15 respondentů pak uvedlo, že by Česká pošta měla produkty nabízet.

Jedná se o současnou problematiku pošty, kdy je řešeno budoucí směřování pošty v oblasti nabídky produktů aliančních partnerů. České poště totiž vyprší na konci roku 2017 licence se současnými aliančními partnery.



**Otázka č. 6 – Jaký produkt aliančních partnerů byste v případě potřeby na poště uzavřeli? (možnost více odpovědí)**

**Graf 6** Konkrétní vyhledávaný produkt aliančních partnerů



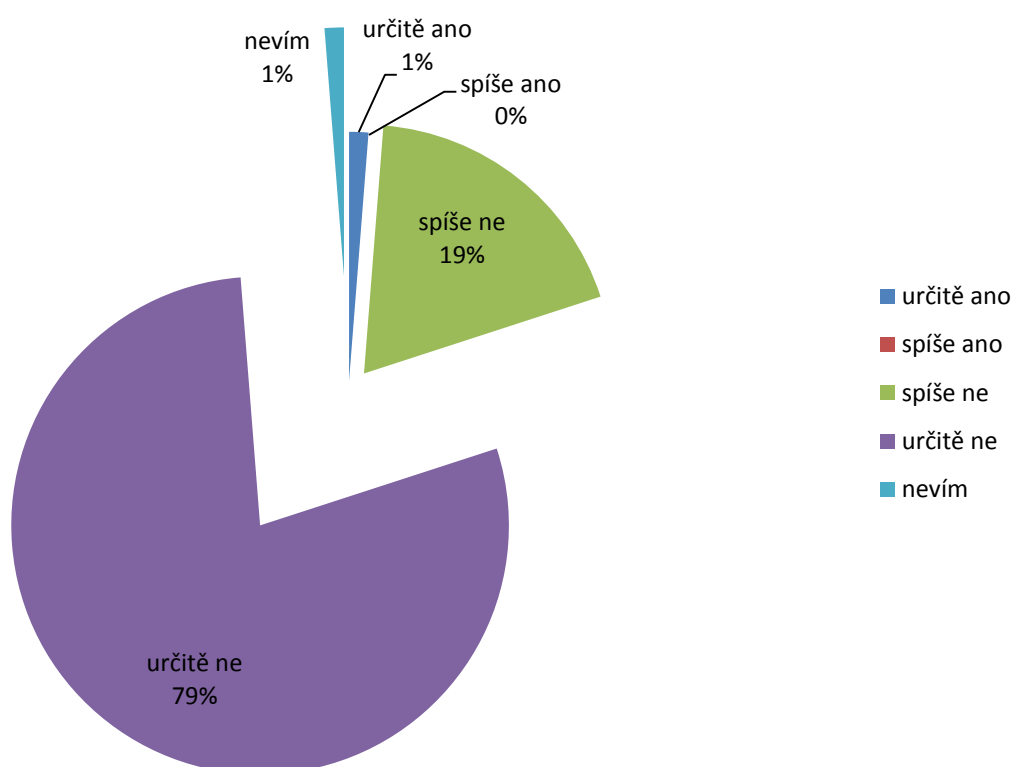
Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 6 jsou respondenti vyzváni k výběru konkrétního typu produktu, který by v případě potřeby na poště uzavřeli. Konkrétními produkty jsou: úvěrový produkt, založení účtu, životní pojištění, penzijní připojištění, stavební spoření, pojištění stavby, povinné ručení vozidla, pojištění domácnosti. V případě existence jiného, ve výčtu neuvedeného produktu, byla respondentům nabídnuta možnost jiná služba. Pakliže nebyl respondent ochotný v případě potřeby uzavřít žádný produkt, byla mezi možnostmi doplněna volba žádný z produktů.

Graf 6 ukazuje jako nejčastější odpověď, kdy celkem 33 respondentů uvedlo, že si nejsou ochotni na České poště uzavřít žádný produkt. Druhou nejčastěji zvolenou odpovědí, zvolenou celkem 28 respondenty, byla možnost založit si na pobočce účet. Následují pak další odpovědi, seřazené od nejvyšší četnosti zvolení až po nejnižší: stavební spoření, penzijní připojištění, pojištění domácnosti, povinné ručení vozidla, úvěrový produkt, životní pojištění, možnost jiné, v dotazníku neuvedené služby a jako poslední pojištění stavby.

## Otázka č. 7 – Dovedete si představit život v obci bez pošty?

Graf 7 Život v obci bez pošty



Zdroj: Vlastní zpracování

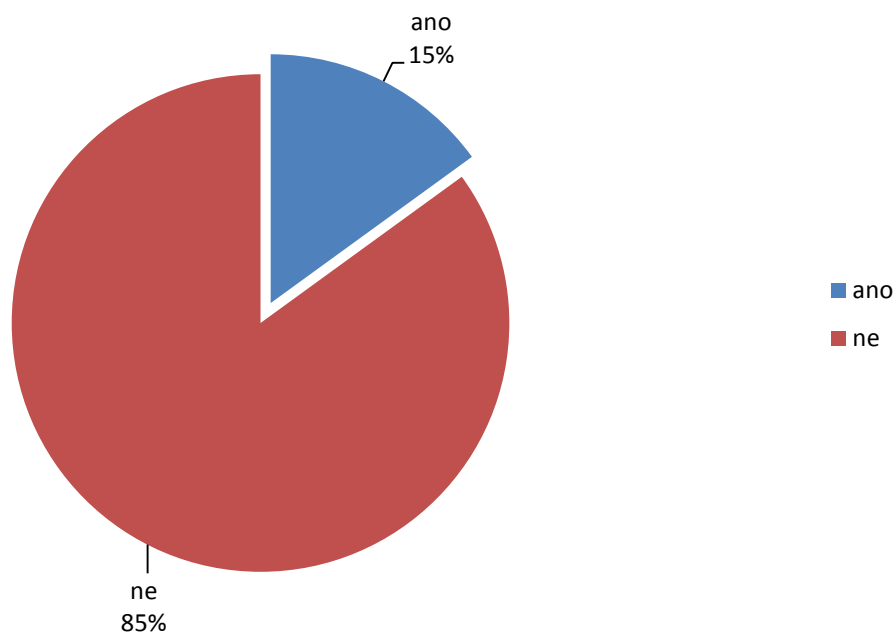
V otázce č. 7 byla respondentům položena otázka, zda si dokáží představit život v obci bez pošty. Prostřednictvím uzavřené otázky měli respondenti na výběr možnost určitě ano, spíše ano, spíše ne, určitě ne a nevím.

Na základě Grafu 7 je zcela patrné, že dotazovaní si nedokáží představit život v obci bez pošty. Možnost určitě ne, tedy striktní odmítnutí možného ukončení provozu pošty na území obce, volilo celkem 79 % dotázaných, přepočteno na osoby celkem 63 z 80 dotázaných. Možnost spíše ne, tedy možnost skýtající určitou alternativu, volilo v dotaznících celkem 19 % dotázaných, tedy 15 osob. Zanedbatelně pak v celkovém výsledku vypadá možnost představy života obce bez pošty, tedy možnost určitě ano, kterou volil 1 respondent, stejně tak i možnost nevím. Možnost spíše ano pak nezískala žádnou odpověď.

Tato otázka je základním stavebním kamenem práce, tedy fakt, že dotazovaní občané o pobočku pošty stojí a nechtějí o ni přijít. Takto výrazný poměr ve výsledku pro zachování pošty v obci byl pro mne překvapující.

## Otázka č. 8 – Využíváte místo návštěvy pobočky služeb listovního doručovatele?

Graf 8 Využití služeb listovního doručovatele



Zdroj: Vlastní zpracování

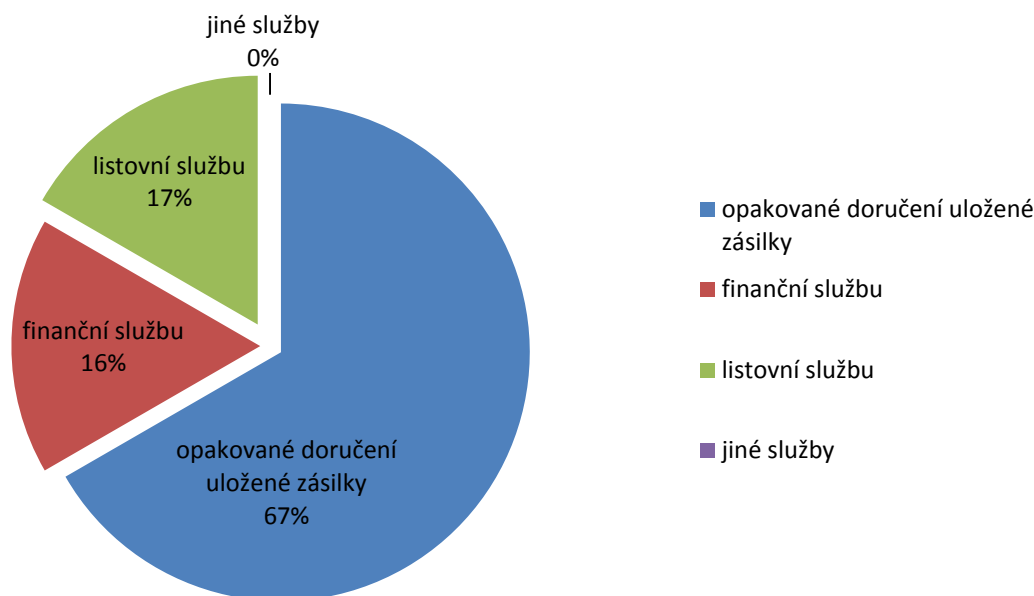
V otázce č. 8 byli respondenti dotazováni, zda využívají místo návštěvy pobočky služeb listovního doručovatele. Prostřednictvím této dichotomické otázky odpovídali dotazovaní buďto ano, nebo ne. Otázka byla zařazena do dotazníku jako strategická otázka, jejímž úkolem bylo zmapovat znalost dotazovaných o ne zcela rozšířené službě České pošty, která zčásti nahrazuje návštěvu pobočky, neboť zákazník pošty vyúčtuje požadované služby s listovním doručovatelem. Tato praxe je rozšířena převážně v obcích bez pobočky pošty.

Na základě výsledku, který je zřejmý z Grafu 8, je patrné, že veřejnost využívá služeb listovního doručovatele, namísto návštěvy pobočky, jen sporadicky. Celkem 68 dotazovaných, z celkového počtu 80 respondentů, odpovědělo ne, což v procentuálním vyjádření znamená 85 %. Naproti tomu 12 respondentů odpovědělo ano.

Respondenti, kteří v otázce č. 8 odpověděli ne, vynechali v dotazníku otázku č. 9 a pokračovali dále otázkou č. 10. Respondenti, kteří v otázce č. 8 odpověděli ano, pokračovali následující otázkou č. 9.

**Otázka č. 9 – Pokud využíváte místo návštěvy pobočky služeb listovního doručovatele, jaký druh služby po něm požadujete? (možnost více odpovědí)**

**Graf 9** Požadovaný druh služby po listovním doručovateli



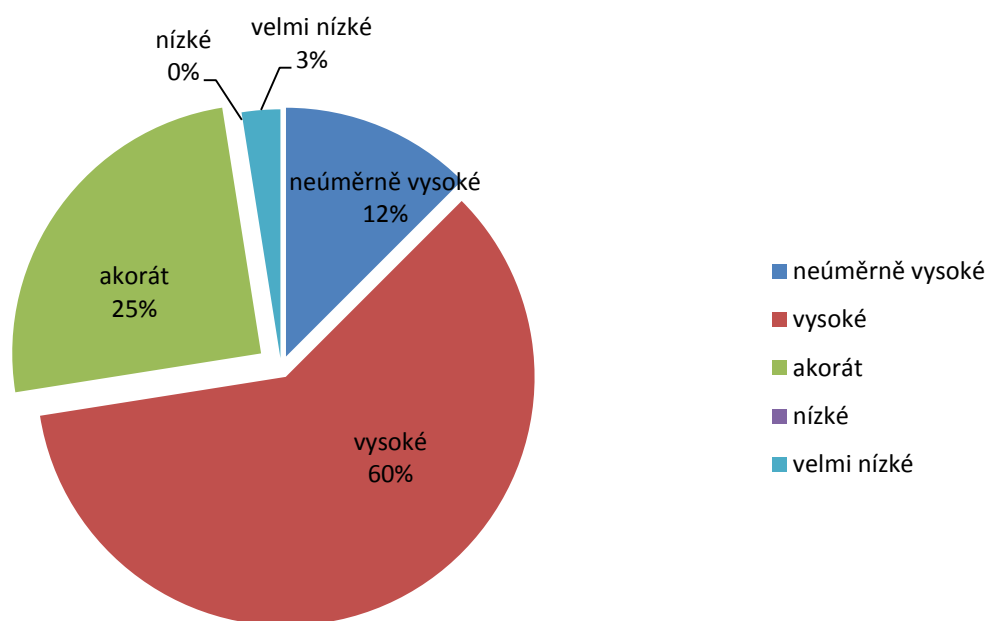
Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku č. 9 odpovídali pouze respondenti, kteří v otázce předchozí, tedy č. 8, odpověděli ano. Celkem tak odpovědělo 12 dotazovaných. V rámci otázky č. 9 měli dotazovaní zvolit služby, které využívají prostřednictvím listovního doručovatele, namísto návštěvy pobočky. Na výběr měli možnost opakovaného doručení uložené zásilky, finanční službu (zaplacení složenky atp.), listovní službu (podání zásilky) a jiné služby, kdy mohli prostřednictvím této polootevřené otázky doplnit službu, která nebyla v dotazníku uvedena.

Jak vyplývá z Grafu 9, nejčastěji využívanou službou, namísto návštěvy pobočky, je opakované doručení uložené zásilky. Tuto možnost zvolilo 8 respondentů z celkového počtu 15 dotazovaných. Celkem 2 dotazovaní uvedli, že prostřednictvím listovního doručovatele využívají službu finanční, stejný počet hlasů obdržela také služba listovní. Naopak žádný z respondentů nedoplnil jinou službu, kterou by poptával po listovních doručovatelích a zároveň, který by nebyla v dotazníku uvedena.

## Otázka č. 10 – Jak hodnotíte výši poplatků za služby pošty?

Graf 10 Hodnocení poplatků za služby pošty



Zdroj: Vlastní zpracování

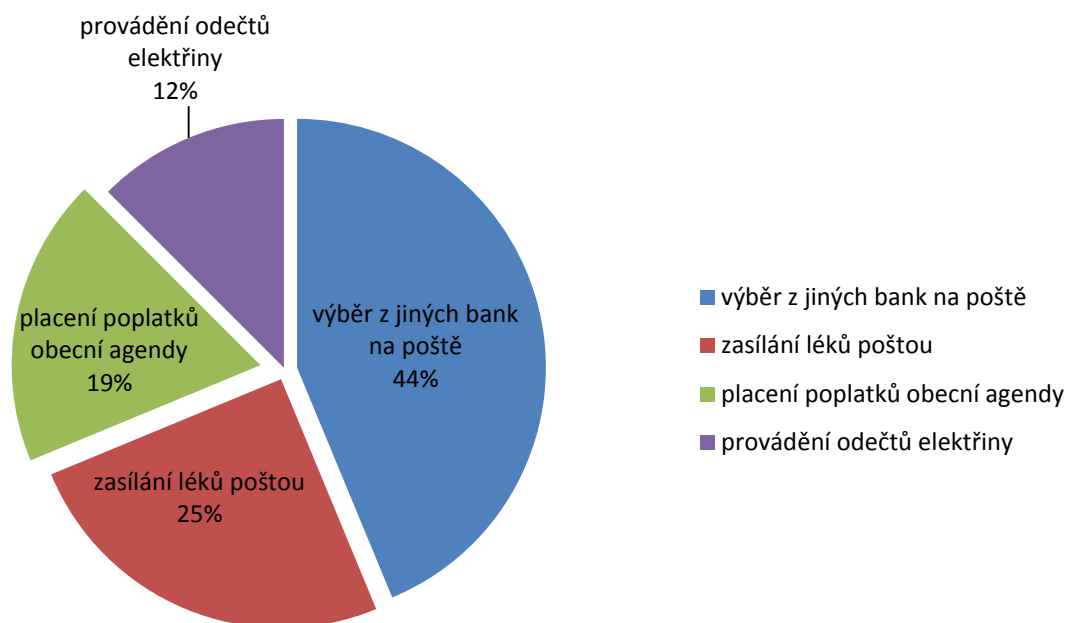
Otázka č. 10 se zabývala výší poplatků za služby pošty. Prostřednictvím uzavřené otázky mohli respondenti zvolit možnost neúměrně vysoké, dále pak vysoké, akorát, nízké a velmi nízké.

Jak ukazuje Graf 10, nadpoloviční většina dotazovaných shledává výši poplatků za služby České pošty jako vysoké. Celkem 48 dotazovaných respondentů z celkových 80 takto odpovědělo. Ještě o stupeň výše, což v dotazníku charakterizovala odpověď neúměrně vysoké, zvolilo tuto možnost 10 dotazovaných. Jako rovnováhu mezi nabízenou službou a cenou, tedy odpověď akorát, zvolilo 20 respondentů. Za nízké pak poplatky pošty nepovažoval žádný z respondentů a konečně, jako velmi nízké, označili možnost 2 respondenti.

Otázka výše poplatků za služby České pošty je uvnitř české veřejnosti často diskutovaným jevem. Zaznívají především hlasy o neúměrné výši poplatků za služby a za samotnou kvalitu služeb. Naproti tomu ale zákazníci pošty mnohdy netuší, jak např. logisticky složitou cestu urazí zásilka, než dorazí od odesílatele z bodu A k adresátovi do bodu B.

## Otázka č. 11 – O jaké činnosti byste uvítali rozšířit nabídku služeb pošty?

Graf 11 Nové činnosti rozšiřující stávající nabídku služeb pošty



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 11 měli respondenti možnost v rámci otevřené otázky doplnit činnosti, které jim v portfoliu nabízených služeb chybí. Jedná se o otázku mající za cíl vyvolat v respondentovi pocit důležitosti, kdy se může podílet na vývoji firmy a zároveň ji svou myšlenkou, vycházející z téměř každodenního styku s poštou, může inspirovat.

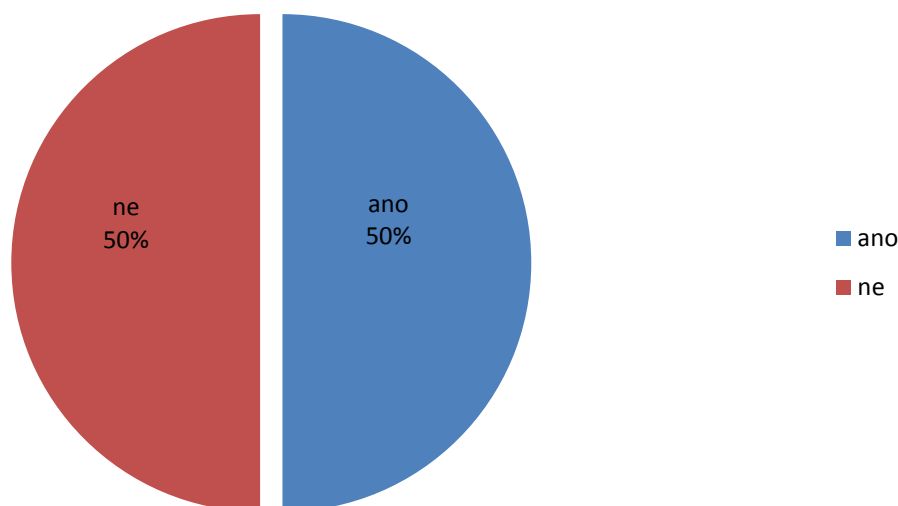
Celkem 7 respondentů z celkových 80 uvedlo, že jim na pobočce pošty chybí možnost obsluhovat prostřednictvím pošty svůj účet, vedený u jiné banky než ČSOB Poštovní spořitelny, kterou v současnosti jako jedinou akceptuje. Dále 4 respondenti uvedli, že by požadovali zasílat léky poštou, dále 3 respondenti uvedli, že by na pobočce pošty uvítali agendu, kterou v současnosti spravuje obec, tedy platby poplatků za popelnice atp. Jako poslední poptávanou službu uvedli 2 respondenti činnost provádění odečtů elektřiny.

Uvedené odpovědi jsou inspirativní, neboť Česká pošta je z důvodu současného trendu úbytku listovních zásilek nucena hledat nové příležitosti na trhu, které jí právě onu zmiňovanou ztrátu vykompenzují. Jak ukázaly odpovědi, je zde jistý potenciál dalšího směřování.

### 4.3.2 Výsledky dotazníkového šetření mezi listovními doručovateli

#### Otázka č. 1 – Využívají občané místo návštěvy pobočky Vaše služby?

**Graf 12** Využívání služeb listovních doručovatelů



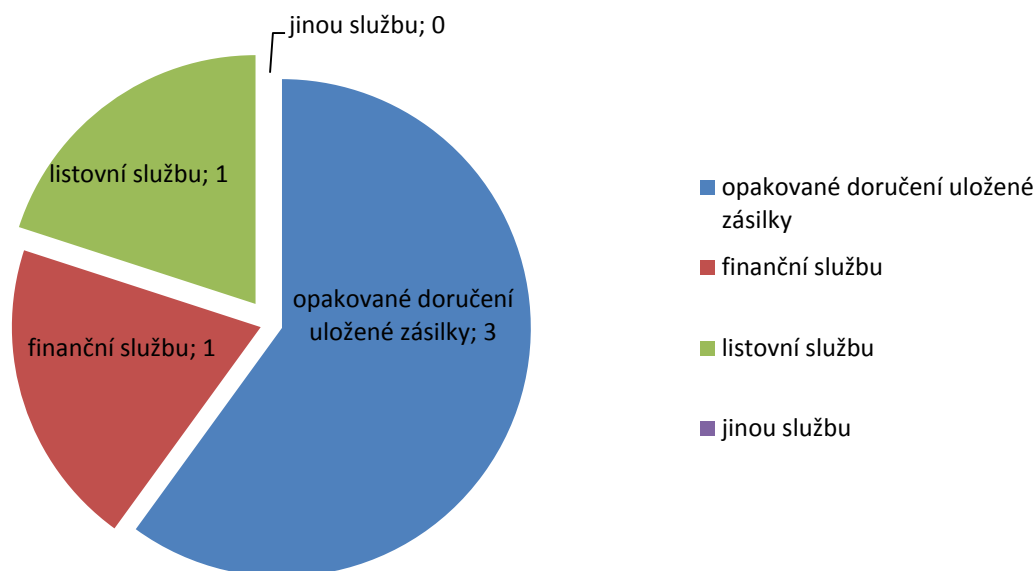
Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 1 zkoumala u listovních doručovatelů odpověď na otázku, zda využívají občané místo návštěvy pobočky jejich služby. V rámci této uzavřené dichotomické otázky měli dotazovaní listovní doručovatelé na výběr odpověď ano, nebo ne. V případě, že odpověděli ano, pokračovali v dotazníku dále následující otázkou č. 2. V případě, že odpověděli ne, pokračovali až otázkou č. 3, která byla zároveň poslední v dotazníku.

Z Grafu 12 je zcela patrné, že polovina listovních doručovatelů, tedy tři doručovatelé, odpověděli na otázku č. 1 odpovědí ano, druhá polovina odpovědí ne. Tato otázka byla do dotazníku listovních doručovatelů zařazena záměrně, tak aby konfrontovala odpovědi zákazníků pošty, kteří na stejnou otázku odpovídali v dotazníku pro veřejnost, konkrétně v otázce č. 8.

**Otázka č. 2 – Pokud využívají občané služeb listovních doručovatelů, jaký druh služeb po nich požadují? (možnost více odpovědí)**

**Graf 13** Druh služeb listovních doručovatelů využívaných veřejností



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 2 odpovídali ti listovní doručovatelé, kteří v předchozí otázce č. 1 odpověděli ano. V rámci zadání otázky měli určit služby, které po nich požadují občané v rámci jejich doručování. V polootevřené otázce měli na výběr opakované doručení uložené zásilky, finanční službu (zaplacení složenky atp.), listovní službu (podání zásilky) a v případě nenalezení vhodné odpovědi definovat jinou službu.

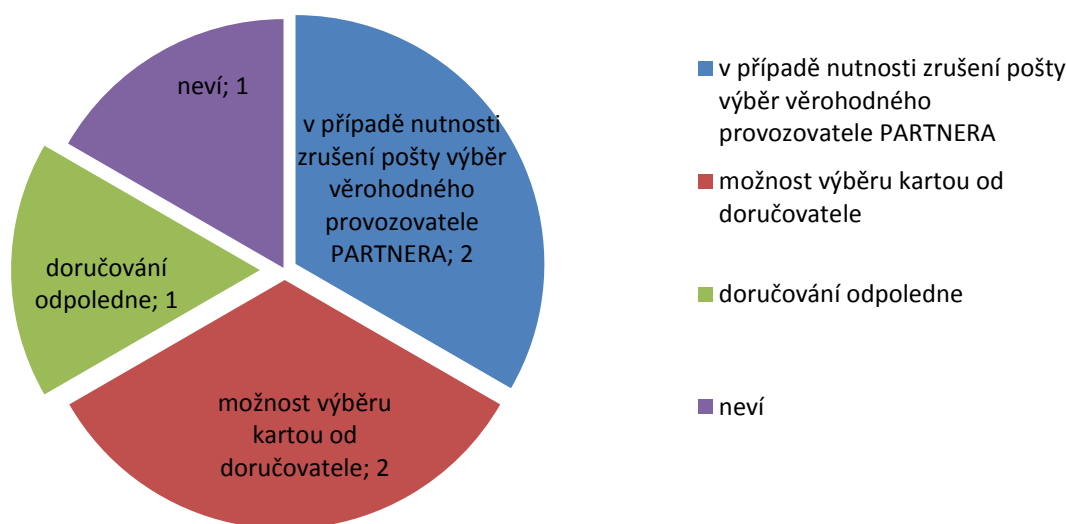
Na otázku č. 2 odpovídali 3 listovní doručovatelé, kteří splnili kritérium kladné odpovědi v předchozí otázce. Možnost opakované doručení uložené zásilky uvedli všichni tři doručovatelé, finanční a listovní službu vždy jeden ze tří dotazovaných doručovatelů a jinou službu, která nebyla v dotazníku uvedena, nedefinoval žádný z dotazovaných.

Otázka č. 2 dotazníku pro listovní doručovatele konfrontovala otázku č. 9 dotazníku pro občany. Cílem bylo zjistit případný nepoměr mezi stejnou otázkou v obou dotaznících, což se v tomto případě nepotvrdilo.



**Otázka č. 3 – Jaký druh služeb, které ve své nabídce pošta nemá, požaduje veřejnost v rámci komunikace s listovními doručovateli?**

**Graf 14** Nové služby požadované veřejností



Zdroj: Vlastní zpracování

V otázce č. 3 byli listovní doručovatelé dotazováni, jaké služby v portfoliu služeb České pošty zákazníkům schází, jaké služby zákazníci pošty po doručovatelích poptávají. Forma otázky č. 3 byla zvolena jako otevřená, tak aby byla listovním doručovatelům dána větší volnost pro jejich odpovědi.

Výsledky Grafu 14 ukazují, že u dvou z šesti listovních doručovatelek požadují zákazníci v případě nutnosti převodu pobočky pošty do rukou třetí osoby její věrohodnost. Další dvě doručovatelky uvedly jako požadovanou službu možnost výběru hotovosti kartou od doručovatelů přímo na pochůzce. Jedna doručovatelka jako poptávanou službu uvedla zavedení odpoledního doručování zásilek a konečně poslední doručovatelka uvedla, že neví o žádné nové službě, kterou by zákazníci poptávali.

## 4.4 Návrhy na zkvalitnění služeb České pošty

Než budou formulovány jednotlivé návrhy na zkvalitnění služeb České pošty, je důležité uvést, že pro výzkum v rámci praktické části bakalářské práce byla vybrána oblast mikroregionu Dyje, který má na svém území čtyři pobočky České pošty, všechny v současné době provozované Českou poštou. Návrhy na zkvalitnění nelze definovat pouze pro tyto čtyři pobočky, ale je nutné je implementovat na Českou poštu jako celek, tedy všechny pobočky v České republice.

Návrhy, které budou formulovány, vychází jak z dotazníkového šetření, které proběhlo na čtyřech pobočkách výše zmiňovaného mikroregionu, tak i z neformálních rozhovorů s pracovníky pošt vedených v rámci zajištění dotazníkového šetření. Důležitou úlohu v definování návrhů na zkvalitnění služeb České pošty hrál fakt, kdy autor práce využil své mnohaleté zkušenosti nabyté prací u České pošty.

Návrhy na zkvalitnění služeb:

### **Návrh č. 1 - Zvýšení informovanosti veřejnosti o projektu Pošta PARTNER**

Současný trend převodu provozování venkovských poboček do rukou třetích osob je strategie, kterou si Česká pošta stanovila. Co však chybí, je informování veřejnosti o této problematice. Z dotazníku vyhotoveného pro účely bakalářské práce jasně vyplynulo, že si občané nedokáží život v obci bez pošty představit, proto pokud k nim dorazí jen útržek informace o chystané změně provozovatele, ihned si myslí, že o poštu přicházejí definitivně, což mezi občany obcí vyvolává zbytečné napětí. Je nutné informovat veřejnost o chystaných krocích s tím, že pro ně, jako zákazníky služeb České pošty, se až na výjimky nic nemění.

Forma tohoto sdělení veřejnosti by měla být jak krátká a výstižná, pro prvotní seznámení se s uvedenou problematikou, tak i podrobněji zpracovaná pro vysvětlení problematiky. Podobu krátkého a výstižného sdělení typu: „Převodem pobočky pošty na PARTNERA se pro Vás nic nemění“, lze umístit na platební doklady SIPO (Sdružené inkaso plateb obyvatelstva), které je distribuováno téměř do každé domácnosti a je vždy předmětem pozornosti adresáta inkasního lístku. Prostor pro reklamní sdělení již na inkasním lístku existuje.

Formu sdělení podrobně zpracovaného pro vysvětlení problematiky splňuje vyhotovení propagačního, resp. informačního materiálu. V tomto případě je možné zákazníka oslovit několika stranami (např. formátu A4) podrobně zpracované problematiky, kdy je zákazníkovi

vše vysvětleno. Pro distribuci těchto informačních materiálů má Česká pošta ty nejlepší podmínky, neboť má hustou síť poštovního doručování, kdy doručuje do všech domácností v rámci České republiky. Výhodou informačního materiálu oproti propagačnímu je fakt, že jej do domovní schránky obdrží i osoby, které mají na své schránce samolepku se sdělením „Nevhazujte letáky“, což je dáno poštovními podmínkami.

## **Návrh č. 2 – Stanovení obce jako jediného možného kandidáta pro spolupráci v rámci Pošty PARTNER**

Při převodu provozovatele ze strany České pošty na třetí osobu oslovuje Česká pošta vhodné subjekty pro spolupráci. Oslovování těchto subjektů pak v praxi skončí tak, že pokud se zástupci České pošty nedohodnou na provozování s obcí, provozuje pak pobočku jakýkoliv jiný podnikatelský subjekt, např. síť prodejen JEDNOTA či místní podnikatelé.

Pro zákazníky pošty je však důležitá věrohodnost daného subjektu, jak bylo uvedeno v dotazníkovém šetření. Proto řešení je spatřováno v nařízení, kdy by pošta mohla být provozována pouze obcemi. Smysl je obsažen jednak v tom, že obce mají prostřednictvím státní správy velmi blízko ke státnímu podniku Česká pošta, a také tím, že se některé jejich činnosti překrývají, např. poskytování služeb Czech POINT.

## **Návrh č. 3 – Vybudování stanoviště listovních doručovatelů v obcích bez pobočky**

Jako zásadní problém je veřejností spatřována otevírací doba jednotlivých pošt. Důležitou roli v této problematice zaujímají zákazníci pošty, kteří nemají pobočku pošty ve své obci, ale musejí za ní cestovat, nezděra kdy autobusem. Pro tyto zákazníky je nepřijatelná otevírací doba nastavená v nejmenších obcích nejčastěji na hodinu a půl dopoledne a tu stejnou dobu i odpoledne.

Pro účely obslužnosti osob, v jejichž obci se nenachází pobočka pošty, lze využít listovních doručovatelů, kteří se v dané obci vždy v pravidelný čas pohybují v rámci doručování. Listovním doručovatelům by v obci byl stanovený pevný časový rozsah, např. 20 minut denně, po který by doručovatelé byli k dispozici občanům obce. Úkony, které doručovatelky mají pravomoc provádět, jsou do jisté míry totožné s těmi, které lze provádět na přepážkách pošt s tím rozdílem, že doručovatel např. při zaplacení složenky nevydá ihned ústřížek o zaplacení složenky, ale jen zatímní stvrzenku a potvrzený ústřížek dodá až následující pracovní den.

## 5 ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma „Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově“, se zabývala aktuálním tématem současné doby, a sice budoucím směřováním státního podniku Česká pošta. Práce si kladla za cíl, na základě poznatků zjištěných v rámci dotazníkového šetření, stanovit efektivní strategii budoucího vývoje v oblasti provozování poboček České pošty na venkově. Jako dílčí cíl pak práce zkoumala možné přiblížení České pošty občanům.

V teoretické části práce byla zmapována provázanost poboček České pošty se státní správou v rámci eGovernmentu. Překvapivě obsáhlý byl výčet činností, mapující tuto provázanost. Jako první byl představen Czech POINT, který prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy nabízí své služby – nejčastěji výpisy z jednotlivých rejstříků. U Czech POINTU bylo několikrát zmíněno hlavní heslo v rámci moderní veřejné správy, a sice přiblížování veřejné správy občanovi. Dále byly definovány datové schránky, jejichž je Česká pošta jediný a výhradní provozovatel. V rámci výčtu činností byly ještě definovány služby vidimace a legalizace.

Vyústění bakalářské práce obsahuje úvod do problematiky řešené v praktické části. Bylo zmapováno legislativní prostředí, ve kterém se Česká pošta pohybuje, potažmo ve kterém se v rámci budoucího vývoje může pohybovat. Stejně tak byl v této části práce představen strategický projekt v oblasti provozování venkovských poboček - Pošta PARTNER a dále bylo definováno s tím související demografické složení venkova.

V následující praktické části byl představen vybraný zkoumaný region, konkrétně Svazek obcí Dyje. Následovalo představení jednotlivých poboček České pošty v rámci regionu, tedy Jaroslavic, Dyjákovic, Hrádku a Strachotic, na kterých probíhalo dotazníkové šetření, kdy vedoucí daných pošt oslovovali zákazníky pošt za účelem vyplnění dotazníku.

Otázky v dotazníku byly sestaveny tak, aby na jejich základě mohly být navrženy jednotlivé návrhy na zkvalitnění služeb. Významnou úlohu v návrzích na zkvalitnění služeb hrály jak neformální rozhovory s pracovníky pošt při zajišťování dotazníkového šetření, tak i osobní mnohaleté zkušenosti autora práce získané prací u České pošty.

Pro hlavní výzkumnou otázku, tedy stanovení efektivní strategie budoucího vývoje v oblasti provozování poboček České pošty na venkově, bylo důležité zjistit, kdo jsou zákazníci České

pošty – věkovou skladbu, četnost návštěv pobočky a spokojenost zákazníků. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že většinu zákazníků, přesně 85 %, tvoří zákazníci starší 30 let. Převažují pak zákazníci starší 50 let, jejichž podíl je 52% z celku. Dále bylo zjištěno, že 47 % zákazníků navštěvuje poštu alespoň jedenkrát za měsíc a dalších 45 % dotazovaných dokonce alespoň jedenkrát týdně. V oblasti spokojenosti se službami pak převažovala výrazná spokojenost s rychlostí odbavení u přepážky, s odborností pracovníků i s kvalitou nabízených služeb. Kde však dotazovaní spokojení nebyli, byl rozsah otevíracích hodin, kdy přesně polovina dotazovaných, tedy 40, vyslovila v této otázce nespokojenost.

S vyslovenou nespokojeností v otázce rozsahu otevíracích hodin poboček překvapivě nekorespondovaly odpovědi v otázce využití služeb listovního doručovatele namísto návštěvy pobočky, kde 85 % dotazovaných uvedlo, že tuto možnost nevyužívá. Předpokládaným výsledkem pak skončila otázka, zda si zákazníci dokáží představit život v obci bez pošty, kdy 98 % dotazovaných jako odpověď uvedlo ne.

Prvním návrhem na zkvalitnění služeb bylo zvýšení informovanosti veřejnosti o projektu Pošta PARTNER, s tím souvisí i druhý návrh, stanovení obce jako jediného kandidáta pro spolupráci v rámci projektu Pošta PARTNER. Třetím a zároveň posledním návrhem je vybudování stanoviště listovních doručovatelů v obcích bez pobočky. Tento návrh v sobě snoubil snahu být zákazníkovi blíže v kontrastu s jeho nespokojeností s rozsahem otevíracích hodin poboček.

Lze konstatovat, že Česká pošta je nedílnou součástí moderní veřejné správy v České republice a její služby mají velký potenciál především v oblasti elektronizace kontaktu občana a státu. Pošta, jako tradiční hráč na trhu, může navíc poskytnout základy stabilní značky a kvalitní sítě poboček po celé republice. Práce ukázala, že zmíněný potenciál České pošty je v rámci reformy veřejné správy zásadním hybatelem a je dobré zapojit podnik do stávajícího systému elektronické veřejné správy jakožto prostředníka mezi tradičně smýšlejícími občany především na venkově a správou, jež se musí vyrovnat s novými technologickými trendy.

## 6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

AMBROŽOVÁ, Zdeňka, 2016. Transformace poboček České pošty na franšízy má i svá úskalí. *Moderní obec*. Praha: Profi Press, **22**(5), 14-17. ISSN 1211-0507.

Autorizovaná konverze, c2010. *Datové schránky* [online]. [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <http://www.datoschranky.cz/autorizovana-konverze.htm>

BENEŠ, Martin, 2016. Transformace poboček České pošty na franšízy má i svá úskalí. *Moderní obec*. Praha: Profi Press, **22**(5), 14-17. ISSN 1211-0507.

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ, 2010. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG. Právo (ANAG). ISBN 978-80-7263-617-4.

Centrální úložiště ověřovacích doložek, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/449>

Czech POINT: historie projektu, územní pokrytí, implementace, c2016. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-10-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-ouvs-czech-point.aspx>

Czech POINT, c2016. *Ministerstvo vnitra* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

CzechPOINT@office, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>

Datové schránky, c2016. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>

EXNEROVÁ, Alena, 2016. Transformace poboček České pošty na franšízy má i svá úskalí. *Moderní obec*. Praha: Profi Press, **22**(5), 14-17. ISSN 1211-0507.

How we're regulated, c2016. *Royal Mail Group* [online]. London: Royal Mail Group [cit. 2016-11-14]. Dostupné z: <http://www.royalmailgroup.com/about-us/regulation/how-were-regulated>

KLUFOVÁ, Renata, 2015. *Demografický vývoj a typologie českého venkova v kontextu prostorových souvislostí*. 1. Praha: Wolters Kluwer, 276 s. ISBN 978-80-7478-733-1.

LIDINSKÝ, Vít, 2008. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2462-1.

LOEBL, Zbyněk a Dana LUKAJOVÁ, 1994. *Franchising - úspěch bez čekání*. 1. Praha: Grada, 88 s. ISBN 80-716-9050-3.

Logo barvy indexované (gif), c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. Hrádek: H-electronic [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: [http://www.sodyje.cz/index.php?ID=1&section\\_category=0](http://www.sodyje.cz/index.php?ID=1&section_category=0)

Mapa katastrálního území SO Dyje, c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. Hrádek: H-electronic [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: [http://www.sodyje.cz/data/download/mapy/mapka\\_shaded\\_A4\\_300dpi.pdf](http://www.sodyje.cz/data/download/mapy/mapka_shaded_A4_300dpi.pdf)

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

*Moderní obec: odborný časopis pro veřejnou správu*, 2016. Praha: Profi Press, 22(5). ISSN 12110507.

Nařízení vlády č. 178/2015 Sb., o stanovení minimálního počtu provozoven pro poskytování základních služeb, 2015. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=84389&name=178~2F2015&rpp=15#local-content>

O Poště Partner, c2016. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.partnercp.cz/o-poste-partner>

OCHRANA, František a Milan PŮČEK, 2011. *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: smart administration*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. ISBN 978-80-7357-667-7.

Počet obyvatel v obcích - k 1.1.2016, c2016. *Český statistický úřad* [online]. Praha: Česká republika [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich>

Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>

POMAHAČ, Richard, 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

PoštaOnline: Vyhledávání pobočky, c2017. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <https://www.postaonline.cz/vyhledani-psc>

Poštovní služby, c2016. *Český telekomunikační úřad* [online]. Praha: Český telekomunikační úřad [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://www.ctu.cz/postovni-sluzby>

Přijetí podání podle živnostenského zákona, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/252>

Přístup k informacím, c2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/152/163/18412.html>

Provoz modulu autovraků ISOH, c2016. *Statnisprava.cz* [online]. Říčany: European Business Enterprise [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <https://www.statnisprava.cz/rstsp/agendy.nsf/i/01652>

PŮČEK, Milan a František OCHRANA, 2009. Chytrá veřejná správa: Kohézní politika. In: *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. Praha: MMR [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/05e98de4-f953-41e7-8ea5-29e7b22bc458/Chytr-veejn-sprva-cj.pdf>

ŘEZNÍČKOVÁ, Martina, 2004. *Franchising: podnikání pod cizím jménem*. 2. vyd. Praha: C.H. Beck. Právo a hospodářství (C.H. Beck). ISBN 80-717-9894-0.



Seznam kvalifikovaných dodavatelů, c2012. *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/Ministerstvo/Ministerstvo/Otazky-a-odpoved/Verejne-zakazky/Seznam-kvalifikovanych-dodavatelu>

Slovník pojmů, c2016. *Datové schránky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-10-26]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/slovník-pojmu>

Služby poskytované Poštou Partner, c2016. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.partnercp.cz/poskytovane-sluzby>

SMEJKAL, Vladimír a Karel RAIS, 2013. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. 4., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4644-9.

TOMÁNEK, Tomáš, 2017. Převod pošt na smluvní partnery zadržává. *Lidové noviny*. **2017**(14), 2. ISSN 1213-1385.

Úschovna systému Czech POINT, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/450>

Úschovna, c2016. *Ministerstvo vnitra* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-29]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/uschovna/>

Usnesení vlády České republiky ze dne 20. září 2006 č. 1085: o souboru opatření pro urychlení rozvoje eGovernmentu v České republice, 2006. *Kormoran.vlada* [online]. Praha: Vláda ČR [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: [https://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni\\_webtest.nsf/9d960a7bf947adf0c1256c8a00755e91/c32f1049a48f931ac12571ef00442bef?OpenDocument](https://kormoran.vlada.cz/usneseni/usneseni_webtest.nsf/9d960a7bf947adf0c1256c8a00755e91/c32f1049a48f931ac12571ef00442bef?OpenDocument)

Území a obyvatelstvo: Problémy území, c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. c2008: H-Electronic [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <http://www.sodyje.cz/index.php?ID=23>

Území a obyvatelstvo: území a populace, c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. Hrádek: H-Electronic [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <http://www.sodyje.cz/index.php?ID=23>

Území a obyvatelstvo: Územní správa, c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. Hrádek: H-Electronics [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <http://www.sodyje.cz/index.php?ID=23>

Veřejná databáze, c2017. *Český statistický úřad* [online]. Praha: Česká republika [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&u=\\_\\_VUZEMI\\_\\_43\\_\\_594199\\_\\_](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=profil-uzemi&u=__VUZEMI__43__594199__)

Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>

Vyhláška č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování, 2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=79125&nr=464~2F2012&rpp=15#local-content>

Výpis z bodového hodnocení řidiče, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>

Výpis z Obchodního rejstříku, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/249>

Výpis z Veřejných rejstříků, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/623>

Výroční zpráva 2015, c2016. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: [https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/3748054/Ceska\\_posta\\_VZ-2015.pdf/b4e3c6d7-c6b1-41c3-a38d-bd6c06f57d68](https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/3748054/Ceska_posta_VZ-2015.pdf/b4e3c6d7-c6b1-41c3-a38d-bd6c06f57d68)

Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle novely zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, c2016. *Czech POINT* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/253>

Základní informace, c2016. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2016-10-14]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/zakladni-informace>

Základní informace, c2008. *Svazek obcí Dyje* [online]. Hrádek: H-Electronics [cit. 2017-03-09]. Dostupné z: <http://www.sodyje.cz/index.php?ID=21>

Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, 2005. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=61825&name=21~2F2006&rpp=15#local-content>

Zákon č. 221/2012 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů, 2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=77755&nr=221~2F2012&rpp=15#local-content>

Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách ve znění pozdějších předpisů, 2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=48871&nr=29~2F2000&rpp=15#local-content>

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, c2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-30]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=67315&nr=300~2F2008&rpp=15#local-content>

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, 2016. *Portál veřejné správy* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra [cit. 2016-11-13]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=1&idBiblio=49763&fulltext=z~C3~A1kon~20o~20informa~C4~8Dn~C3~ADch~20syst~C3~A9mech&nr=365~2F2000&rpp=15#local-content>

## 7 SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

### Seznam obrázků

|   |    |
|---|----|
| <b>Obrázek 1</b> Hexagon veřejné správy .....                               | 13 |
| <b>Obrázek 2</b> Znak mikroregionu Svazek obcí Dyje .....                   | 30 |
| <b>Obrázek 3</b> Katastrální uspořádání mikroregionu Svazek obcí Dyje ..... | 31 |
| <b>Obrázek 4</b> Logo České pošty .....                                     | 33 |

### Seznam grafů

|  |    |
|--|----|
| <b>Graf 1</b> Věková skladba respondentů.....                                  | 36 |
| <b>Graf 2</b> Pravidelnost návštěvy pobočky České pošty .....                  | 37 |
| <b>Graf 3</b> Spokojenost zákazníků České pošty .....                          | 38 |
| <b>Graf 4</b> Druh služeb vyřizovaných na poště .....                          | 39 |
| <b>Graf 5</b> Nabídka produktů na pobočce pošty .....                          | 40 |
| <b>Graf 6</b> Konkrétní vyhledávaný produkt aliančních partnerů .....          | 41 |
| <b>Graf 7</b> Život v obci bez pošty .....                                     | 42 |
| <b>Graf 8</b> Využití služeb listovního doručovatele .....                     | 43 |
| <b>Graf 9</b> Požadovaný druh služby po listovním doručovateli .....           | 44 |
| <b>Graf 10</b> Hodnocení poplatků za služby pošty.....                         | 45 |
| <b>Graf 11</b> Nové činnosti rozšiřující stávající nabídku služeb pošty .....  | 46 |
| <b>Graf 12</b> Využívání služeb listovních doručovatelů .....                  | 47 |
| <b>Graf 13</b> Druh služeb listovních doručovatelů využívaných veřejností..... | 48 |
| <b>Graf 14</b> Nové služby požadované veřejností .....                         | 49 |

### Seznam tabulek

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabulka 1</b> Počet obyvatel a věková struktura obyvatel v rámci mikroregionu Dyje<br>k 31. 12. 2015 ..... | 32 |
| <b>Tabulka 2</b> Základní údaje o pobočkách ve zkoumaném regionu .....  | 34 |

## **8 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha I      Dotazník pro občany

Příloha II     Dotazník pro listovní doručovatele

# 9 PŘÍLOHY

## Příloha I Dotazník pro občany



### Dotazník pro občany

Dobrý den,

jmenuji se František Maňura a jsem studentem oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické (SVŠE) ve Znojmě a v současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma *Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově*. Tímto Vás prosím o vyplnění dotazníku, který pro mě bude stěžejním materiálem pro vyhotovení praktické části bakalářské práce. Výsledky dotazníku jsou anonymní a nebudou nikde zveřejněny.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

1. Do jaké věkové skupiny patříte?

do 18ti let     18-30 let     31-50 let     51-65 let     nad 65 let

2. Jak často navštěvujete poštu?

alespoň jednou týdně     alespoň jednou za měsíc     alespoň jednou za čtvrt roku  
 alespoň jednou za půl roku     alespoň jednou za rok     poštu nenavštěvuji

3. Jak jste byl při návštěvě pošty spokojen? (zakroužkujte)

|                                 | velmi<br>spokojen | spíše | spíše<br>nespokojen | velmi | neví<br>netýká se |
|---------------------------------|-------------------|-------|---------------------|-------|-------------------|
| s rychlostí odbavení u přepážky | 1                 | 2     | 3                   | 4     | 5                 |
| s odborností pracovníků pošty   | 1                 | 2     | 3                   | 4     | 5                 |
| s kvalitou nabízených služeb    | 1                 | 2     | 3                   | 4     | 5                 |
| s rozsahem otevíracích hodin    | 1                 | 2     | 3                   | 4     | 5                 |

4. Jaký druh služeb na poště vyřizujete? (možno zakřížkovat více možností)
- finanční služby    listovní služby    služby Czech POINT    nákup cenin  
 nákup losů    sjednání produktu (viz otázka 5 a 6)    ostatní služby
5. Měla by dle vašeho názoru pošta nabízet produkty (pojištění, úvěry, stavební spoření) aliančních partnerů?
- určitě ano    spíše ano    spíše ne    určitě ne    nevím
6. Jaký produkt aliančních partnerů byste v případě potřeby na poště uzavřeli?
- úvěrový produkt    založení účtu    životní pojištění  
 penzijní připojištění    stavební spoření    pojištění stavby  
 povinné ručení vozidla    pojištění domácnosti    jiný z produktů  
 žádný z produktů
7. Dovedete si představit život v obci bez pošty?
- určitě ano    spíše ano    spíše ne    určitě ne    nevím
8. Využíváte místo návštěvy pobočky služeb listovního doručovatele?
- ano    ne  
(v případě, že odpovíte ne, přeskočte na otázku č. 10)
9. Pokud ano, jaký druh služby po něm požadujete?
- opakované doručení uložené zásilky    finanční službu (zaplacení složenky atp.)  
 listovní službu (podání zásilky)    jiné služby .....
10. Jak hodnotíte výši poplatků za služby pošty?
- neúměrně vysoké    vysoké    akorát    nízké    velmi nízké
11. O jaké činnosti byste uvítali rozšířit nabídku služeb pošty?  
Zde prosím uveďte činnosti, které Vám na poště chybí:
- .....  
.....

Zdroj: Vlastní zpracování

## Příloha II Dotazník pro listovní doručovatele



Dotazník pro listovní doručovatele doručující ve zkoumané oblasti,  
tedy oblasti Svazku obcí Dyje

Dobrý den,

jmenuji se František Maňura a jsem studentem oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické (SVŠE) ve Znojmě a v současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma *Role České pošty, s. p. v rámci kontaktu zákazníka se státní správou, udržitelnost poboček České pošty, s. p. na venkově*. Tímto Vás prosím o vyplnění dotazníku, který pro mě bude stěžejním materiálem pro vyhotovení praktické části bakalářské práce. Výsledky dotazníku jsou anonymní a nebudou nikde zveřejněny.

Předem Vám děkuji za spolupráci.

1. Využívají občané místo návštěvy pobočky vašich služeb v rámci vašeho doručování?

ano     ne

(v případě, že odpovíte ne, přeskočte na otázku č. 3)

2. Pokud ano, jaký druh služby po vás požadují?

opakované doručení uložené zásilky     finanční službu (zaplacení složenky atp.)

listovní službu (podání zásilky)     jiné služby .....

.....

3. V rámci doručování zásilek se setkáváte s občany. Jaké služby navíc z těch, které pošta ve své nabídce nemá, občané žádají?

.....

.....

.....